Consulting and Audit Canada
An Agency of Public Works and Government Services Canada

Conseils et Vérification Canada
Une agence de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

PUBLIC SERVICE STAFF RELATIONS BOARD

CLIENT SATISFACTION SURVEY

2001

CAC CVC

Project No. 506-0136
January 2002

TABLE OF CONTENTS

Page

TABLES ii

FIGURES iv

EXECUTIVE SUMMARY v

1.0 BACKGROUND 1
- 1.1 Survey objectives and scope 1
- 1.2 Survey methodology 2

2.0 FINDINGS 4
- 2.1 Demographic data 4
- 2.2 Experience with PSSRB 9
- 2.3 Operations Services 12
- 2.4 Adjudication and Board Hearings 19
- 2.5 Dispute Resolutions Services 25
- 2.6 Library Services 30
- 2.7 Other PSSRB Information Sources 32
- 2.8 Final Comments 40

3.0 COMPARISON WITH 1998 SURVEY 41
- 3.1 Demographic data 41
- 3.2 Experience with PSSRB 42
- 3.3 Operations Services 43
- 3.4 Adjudication and Board Hearings 44
- 3.5 Dispute Resolutions Services 46
- 3.6 Library Services 48
- 3.7 Other PSSRB Information Sources 50

4.0 CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS 51
- 4.1 Conclusions 51
- 4.2 Recommendations 52

APPENDICES 54

A. Introductory letter 55
B. Cover letter 56
C. Questionnaire 57
D. Follow-up letter 69

TABLES

Page

2.1 Comparison of distribution of responses to client population, by role and representation 6

2.2 Comparison of distribution of responses to client population, by location and region 7

2.3 Response by representation and location (%) 8

2.4 Satisfaction with Mediation and Adjudication Services, by representation and location (%) 12

2.5 Importance of, and satisfaction with Operations Services, by representation (%) 17

2.6 Importance of, and satisfaction with Operations Services, by location (%) 18

2.7 Satisfaction with the hearing process by representation and location (%) 20

2.8 Satisfaction with procedural issues and hearing sites by representation (%) 23

2.9 Satisfaction with procedural issues and hearing sites by location (%) 29

2.10 Satisfaction with PSSRB Website, by representation (%) 38

2.11 Satisfaction with PSSRB Website, by location (%) 39

2.12 Do you have any further comments about your experience with the PSSRB? 40

3.1 Comparison of distribution of responses by role and representation, 2001 and 1998 41

3.2 Comparison of distribution of responses by location and region, 2001 and 1998 42

3.3 Importance of, and satisfaction with Operations Services, 2001 and 1998 (%) 43

Page

3.4 Satisfaction with procedural issues and hearing sites, 2001 and 1998 (%) 45

3.5 Overall satisfaction with Dispute Resolution services, 2001 and 1998 (%) 46

3.6 Importance of, and satisfaction with Dispute Resolution Services, 2001 and 1998 (%) 47

3.7 Importance of and satisfaction with Library Services, 2001 and 1998 (%) 49

FIGURES

Page

2.1 Survey response by role 5

2.2 Survey response by geographic location 7

2.3 Use of PSSRB's services 8

2.4 Overall satisfaction: Experience with PSSRB 9

2.5 Importance of Service Attributes - Operations Services 13

2.6 Satisfaction with Operations Services 14

2.7 Service Gaps: Operations Services 16

2.8 Overall satisfaction: Hearing process 19

2.9 Overall satisfaction: Adjudication and Board Hearings 21

2.10 Overall satisfaction: Dispute Resolution Services 25

2.11 Importance of Service Attributes - Dispute Resolution Services 27

2.12 Satisfaction with Dispute Resolution Services 28

2.13 Service Gaps: Dispute Resolution Services 29

2.14 Importance of Library Services 30

2.15 Satisfaction with Service Attributes - Library Services 31

2.16 Service Gaps: Library Services 31

2.17 Frequency of PSSRB Website access 33

2.18 Importance of Service Attribute - PSSRB Website 34

2.19 Satisfaction with the PSSRB Website 35

2.20 Service Gaps: PSSRB Website 37

EXECUTIVE SUMMARY

The Public Service Staff Relations Board (PSSRB) is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal public service. The Board also provides mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to formal proceedings before the Board.

The Board conducted its first client satisfaction survey in 1998 to provide client feedback to the Board with respect to the services they offered. The second survey, documented in this report, was conducted in November and December 2001 to gather information related to the client's current level of satisfaction with services; to collect information on service areas where there are indications of client dissatisfaction, and therefore services that can be improved or, conversely, service areas where the service is particularly well received; and to compare these results with the baseline information collected in 1998.

The survey was aimed at the direct clients of the Board, namely public service employers, bargaining agents and their representatives, across Canada, and covered services provided by Operations, Adjudication and Board Hearings, Dispute Resolution Services, Library Services, as well as other sources of PSSRB information. Of 111 clients, 61 responded, for a response rate of 55%.

It is important to emphasize that although the results are based on small numbers, they are still meaningful. They can provide useful information and insights into PSSRB's services – but they are not necessarily representative of PSSRB's total population. It should also be noted that comparisons among services is somewhat compromised by the number of respondents who have reported using these services. For example, in the case of Library Services with 16 clients, one response accounts for 6.3% and for Adjudication Services with 42 clients, one response accounts for 2.3%. As well, when results are disaggregated by representation, 25 may have identified themselves as representing bargaining agents so that one response accounts for 4% of the responses in this group. For the same question where only eight respondents identified themselves as representing employers, one person accounted for 16% percent of the responses. To assist in this analysis, the number of respondents for these questions is provided.

The vast majority of clients who responded had been involved in PSSRB proceedings, including adjudications, in the last 12 months. Respondents cited a greater usage of adjudication or Board hearing services, and the Board's website than its mediation services. Clients reported the lowest usage of the Library's services.

Clients reported high satisfaction levels with PSSRB services. Clients of the Board's Adjudication/Hearing Services reported the highest level of satisfaction, with 93% reporting being either satisfied or very satisfied with the hearing process; conversely only 2% reported being dissatisfied. Lower rates of satisfaction were reported by users of Mediation Services with 79% reporting being either satisfied or very satisfied with the level of service and 9% reported being dissatisfied or very dissatisfied. However, 88% of Mediation Services clients

reported that the mediation was helpful in resolving their case. Users of Adjudication Services were also mostly pleased with the level of service with 78% reporting being satisfied or very satisfied and 5% reporting being dissatisfied with proceedings. Users of the Board's other services showed the lowest level of satisfaction with only 53% reporting being satisfied or very satisfied and 24% reporting being dissatisfied.

The service elements consistently rated most important for clients at Operations Services were knowledge, fair and impartial treatment and completeness of information.

The attributes for which the Operations staff were rated most highly were the communications attributes: accessibility and courtesy, service in language of choice, responsiveness, and knowledge. The greatest level of dissatisfaction was recorded for fair and impartial treatment and timely issue of notice of hearing.

The greatest gaps between importance and satisfaction ratings were identified in fair and impartial treatment, completeness of information, timely issue of notice of hearing, and accuracy of information.

As in the 1998 survey, the Manager of Operations Services and his staff were identified as providing exemplary service.

The overwhelming majority of clients who appeared at adjudications or Board hearings reported that they were satisfied with the hearing process.

Clients were asked to rate their level of satisfaction with specific procedural issues related to the Board hearings and with the adequacy of hearing sites. The level of satisfaction was highest for the opportunity to present their case, accessibility of sites, and the sufficiency in the number of sites. However, there was also a significant level of dissatisfaction with the time in which a decision is issued. Other sources of dissatisfaction were in the scheduling of hearings/adjournments, the opportunity to present their case and procedural fairness, the adequacy of hearing rooms and board member attentiveness.

The clients of Dispute Resolution Services were asked to rate the importance of a range of service elements, and their degree of satisfaction with them. The most important elements of service were in the ability to manage difficult situations, expertise in mediation, knowledge and responsiveness. Client dissatisfaction was registered in several areas: timeliness, was the primary area of dissatisfaction. Some levels of dissatisfaction were also reported in service in language of choice, availability, ability to manage difficult situations, expertise in mediation, consistency, responsiveness, and M or C reports issued in a timely fashion.

The largest differences between importance of and satisfaction with Dispute Resolution Services were for the ability to manage difficult situations, timeliness of services, expertise in mediation, and responsiveness.

Clients of the Library were consistently rated satisfied with all elements of the Library's services. Issues raised in 1998 about the lack of electronic access to the Board's decisions seem to have been addressed. As in the 1998 survey, several respondents commented favourably on the service provided by the librarian and his staff.

When asked to rate the importance of several components of website user-friendliness, navigation and content, accurate information was rated highest, followed by up-to-date information and ease of search. Graphics, on the other hand was rated important by fewer than half the respondents who use the website.

The highest rates of satisfaction were observed for accuracy of information, the usefulness of the information, the ease of navigation and graphics. Respondents were more dissatisfied when the information was not up-to-date, was difficult to view, was difficult to search and download/copy. Some respondents also registered dissatisfaction with the graphics.

The largest gaps between importance and satisfaction were for up-to-date information and ease of search. Smaller gaps were noted for pages loading quickly, accurate information, and ease of downloading/copying.

The 2001 survey addressed all of the recommendations from the 1998 report: surveys were sent to most clients who used PSSRB's services within the last 12 months; the questions on PSSRB Decisions and QuickLaw were included in a section on PSSRB information sources at the end of the questionnaire, where they would likely be answered, and; the client list did not include neutral third parties, although one person identified as such.

The 2001 survey had more responses, but a somewhat lower response rate than the 1998 survey. It is recommended that it be made clear in the cover letter that the response is to be of the client's own personal experiences with the PSSRB, rather than that of their organization as a whole. It is also recommended that if neutral third parties are not to be surveyed, that that option be removed from the list of potential responses.

We expected that most of the respondents could not respond to each section, not having used all services, and that the response rate for sections of the questionnaire specific to a functional area of the PSSRB would be lower than the overall response rate. It was noted that within these sections there were questions that were incompletely or incorrectly answered. It is recommended that to improve the response rate, and to achieve results as complete as possible, that the survey be conducted by telephone.

Some organizations have had very good response rates using an internet-based survey tool. However, it is not certain to what extent the PSSRB client group is comfortable using the internet - 70% of respondents said they used PSSRB website. Internet surveys are still considered novel, and we have noticed much better response rates when compared to mail surveys. However, this would not necessarily increase the accuracy of responses, and the completion of all relevant questions.

While telephone surveys are more labour-intensive, and thus more costly, it is recommended that a hybrid, combining both mail and telephone survey be conducted in the future. This methodology involves sending the survey in advance so that the respondent can collect whatever information is required, and arranging and conducting telephone interview to collect the information. The interviewer can then ensure that all questions are answered, and that estimates of numbers add correctly. In addition, a much higher response rate overall which would reflect the views of more clients, would be achieved.

1.0 BACKGROUND

The Public Service Staff Relations Board (PSSRB) is an independent, quasi-judicial statutory tribunal responsible for administering the collective bargaining and grievance adjudication systems in the federal public service. Services provided by the Board include:

- grievance adjudication;
- applications for certification;
- revocation of certification;
- complaints of unfair labour practices;
- designation of confidential positions;
- mediation and conciliation services to help parties resolve differences without resorting to formal proceedings before the Board; and
- complaints under the safety and health provisions of Part II of the Canada Labour Code.

The direct clients of the Board are employers and bargaining agents in the federal public service as well as unrepresented individual employees. Both employers and bargaining agents can be represented before the Board by a representative of their organization or by outside counsel acting on their behalf. In addition, PSSRB liaises with neutral third parties who are individuals appointed by the Board to act as mediators, conciliators or arbitrators.

In 1997, the Board undertook a number of initiatives, including the development of performance indicators and a client satisfaction survey, aimed at improving service delivery. Consulting and Audit Canada (CAC) was engaged by the Board to assist in the development and administration of their first client satisfaction survey in 1998. It is with respect to the administration of a follow-up to the client satisfaction survey that the PSSRB has again requested CAC's assistance.

1.1 Survey objectives and scope

The objective of the client satisfaction survey was to provide feedback to the Board from their clients with respect to the services offered. Specifically, the survey was to:

- gather information related to the client's current level of satisfaction with services;
- collect information on service areas where there are indications of client dissatisfaction, and therefore services that can be improved or, conversely, service areas where the service is particularly well received; and
- compare these results with the baseline information collected in 1998.

The survey was aimed at the direct clients of the Board, namely public service employers, bargaining agents and their representatives, across Canada, and covered services provided by Operations, Adjudication and Board Hearings, Dispute Resolution Services, Library Services, as well as other sources of PSSRB information.

1.2 Survey methodology

In total, 111 direct clients were identified by the Board. An introductory letter from the Chairperson of the PSSRB, outlining the survey objectives, was first sent to the clients (Appendix A). A week later the questionnaires, with addressed return envelopes, were sent to all clients (Appendix B and C). Two weeks later, CAC sent a follow-up letter to all clients (Appendix D).

The survey comprised eight sections. The first collected demographic information and the second asked general questions about their experience with the PSSRB. The following four sections focussed on the services offered by Operations Services, Adjudication and Board Hearings, Dispute Resolution Services, and the Library. The seventh section added questions about the Board's website in recognition of the increased use of technology since the last survey in 1998. The final section asked for comments of a more general nature.

The questionnaire was designed, to the extent possible, in accordance with the Common Measurement Tool (CMT).[1] General CMT questions related to different aspects of service in relation to both *client satisfaction* and *importance to the client* in order to identify service gaps. Theory suggests there are often critical differences between what the service provider thinks they are delivering, and what the client thinks they are accepting. Both theory and practice suggest the need to break down services into their component parts in order to better understand client satisfaction issues. It is not unusual for clients to report high *overall* levels of satisfaction, while rating *individual components* more highly. This scenario suggests that understanding client satisfaction issues requires understanding the key service elements.

The questions, for the most part, were closed-ended multiple choice, for which clients were asked to select only one or as many answers that applied in a particular situation. A five-point Likert scale was used to determine the extent of client satisfaction and importance to the client. These results enabled the identification of the services gaps by comparing the importance of and the satisfaction with various elements of service.

Of the 111 survey questionnaires, 61 were completed and returned to CAC, for a response rate of 55%. While the actual number of responses is statistically significant - the confidence level is 95% - the margin of error is ±8.5%. Clearly there remains some potential for non-response bias in our results: e.g., those who did not respond to the survey may be different, in systematic ways, from those who did.

In addition, most of the respondents could not respond to each section, not having used all services. For example, a client of Mediation Services may not have used the services of the PSSRB Library in the last 12 months. As a result, the response rate for sections of the questionnaire specific to a functional area of the PSSRB are lower than the overall response rate.

[1] Schmidt and Strickland, Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool, Citizen-Centred Service Network, Canadian Centre for Management Development, December, 1998.

The questionnaire responses were entered into a database, simple frequency distributions were calculated; and data were cross-tabulated by location (NCR/outside NCR), and the role/representation of the respondent (associated with employer or bargaining agent).

2.0 FINDINGS

This section provides the findings of the client satisfaction survey, organized according to the structure of the questionnaire. The survey comprised the following eight sections: demographic information, experience with PSSRB, Operations Services, Adjudication and Board Hearings, Mediation Services, Library Services, other PSSRB information sources, and general comments.

Before looking at the survey results in greater detail, it is important to again emphasize that the numbers upon which they are based are very small, and represent the views of a self-selected group of clients. This does not mean they are meaningless – they can provide useful information and insights into PSSRB's services – but they are not necessarily representative of PSSRB's total client population.

In examining the five-point "importance" and "satisfaction" it became apparent that because of the small number of responses involved, especially when disaggregating the results by representation and region, the results would be best analysed using a three-point scale. In calculating positive/favourable or negative/unfavourable response, the "very satisfied" and "satisfied" categories were combined as "satisfied"; and the "very dissatisfied" and "dissatisfied" categories were combined as "dissatisfied". Similarly, on the "importance" scale ranging from 1 or "not important" to 5 or "very important, 4 and 5 were combined as "important".

It was believed that responses might vary by client representation and location. In the analysis that follows, to the extent possible, these comparisons will be made. However, it should be noted, that some comparisons cannot be made within these groups, because for some services there were few completed questionnaires received from clients representing employers, and clients outside the NCR. For example, when results are disaggregated by representation, 25 may have identified themselves as representing bargaining agents so that one response accounts for 4% of the responses in this group. For the same question where only eight respondents identified themselves as representing employers, one person accounted for 16% percent of the responses. To assist in this analysis, the number of respondents for these questions is provided.

2.1 Demographic data

Figure 2.1 illustrates the distribution of respondents by the type of organization they represent. The largest percentage of responses were from representatives of bargaining agents (54%), as would be expected, given that they comprised the largest group of clients. Table 2.1 demonstrates that the distribution of respondents by role was roughly proportional to the numbers surveyed, although it appears that representatives of bargaining agents were somewhat under-represented in their responses, given that they were 65% of the population surveyed. One individual who self-identified as a neutral third party, may have responded incorrectly, as PSSRB notes that there were none on their client list. It is not possible to correctly recode this individual because the survey was anonymous. However, this individual answered only the questions in the last part of the survey that relate to other sources of PSSRB information.

Figure 2.1
Survey response by role

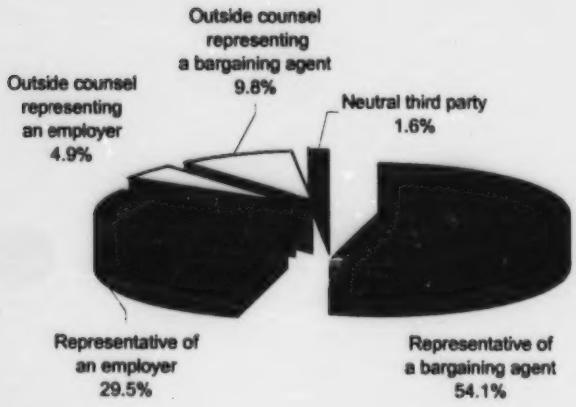


Table 2.1 also aggregates the response by client representation – that is, if they are a representative or outside counsel for bargaining agents or employers. The proportion representing bargaining agents (64%) was almost twice that of those representing employers (34%), but are somewhat under-represented, given that they were 73% of the client population surveyed. Conversely, representatives of employers were slightly over-represented, comprising 27% of the client population, but 34% of the respondents.

Table 2.1
Comparison of distribution of responses to client population, by role and representation

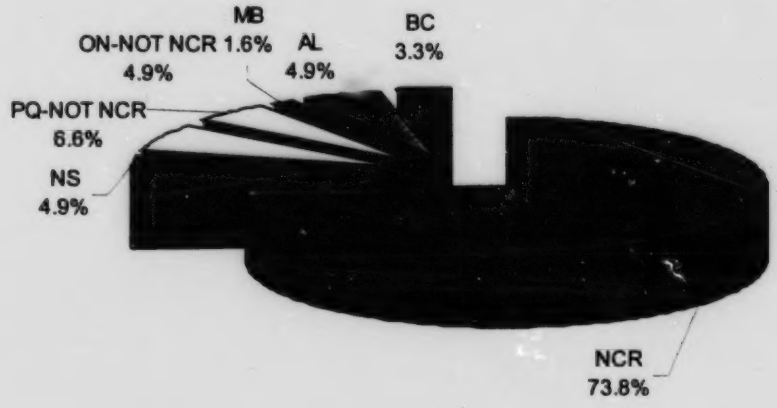
	Respondents		Client population		Response rate
	#	%	#	%	%
Role					
Representative of a bargaining agent	33	54	72	65	46
Representative of an employer	18	30	27	24	67
Outside counsel representing an employer	3	5	3	3	100
Outside counsel representing a bargaining agent	6	10	9	8	67
Neutral third party	1	2	0	0	
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*
Representation					
Bargaining agent	39	64	81	73	48
Employer	21	34	30	27	70
Neutral third party	1	2	0	0	
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*100*

Seventy-four percent of respondents were located within the National Capital Region (NCR) (Table 2.2 and Figure 2.2). The geographic distribution of respondents relative to the population surveyed was quite similar.

Table 2.2
Comparison of distribution of responses to client population, by location

	Respondents		Client population		Response rate
	#	%	#	%	%
Province					
Nova Scotia	3	5	4	4	75
Quebec, outside NCR	4	6	8	7	50
NCR	45	74	86	78	52
Ontario, outside NCR	3	5	5	5	60
Manitoba	1	2	2	2	50
Alberta	3	5	4	4	75
British Columbia	2	3	2	2	100
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*
Region					
NCR	45	74	86	77	52
Outside NCR	16	26	25	23	64
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*

Figure 2.2
Survey response by geographic location

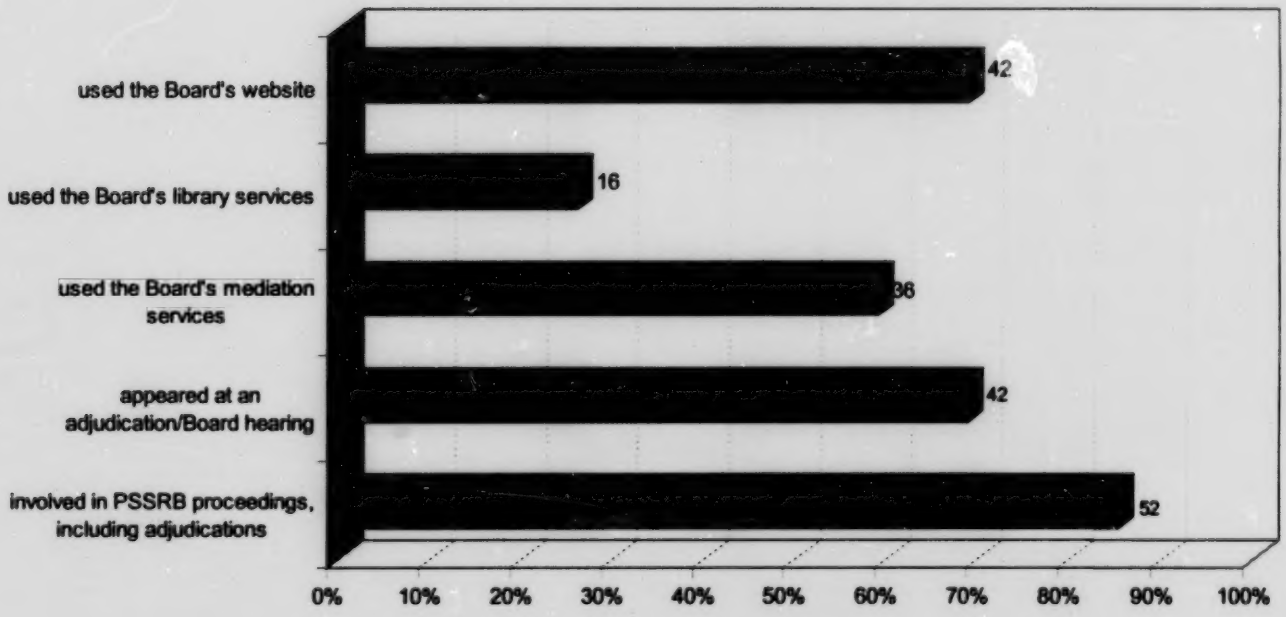


The vast majority of respondents representing employers were located in the NCR (86%), and respondents who represent bargaining agents were also more likely to be in the NCR than outside (Table 2.3).

Table 2.3 Response by representation and location (%)		
Representation	**NCR (n=41)**	**outside NCR (n=16)**
For bargaining agent (n=39)	67	33
For employer (n=21)	86	14
Neutral third party (n=1)	100	

Figure 2.3 illustrates the number and the percentage of clients using PSSRB services. In the last 12 months, the largest proportion (85%) had been involved in PSSRB proceedings including adjudications. The next most frequently used were adjudication/Board hearings and the Board's website (69%).

Figure 2.3
Use of PSSRB's services



The results for each of these services will be described in the sections that follow.

2.2 Experience with PSSRB

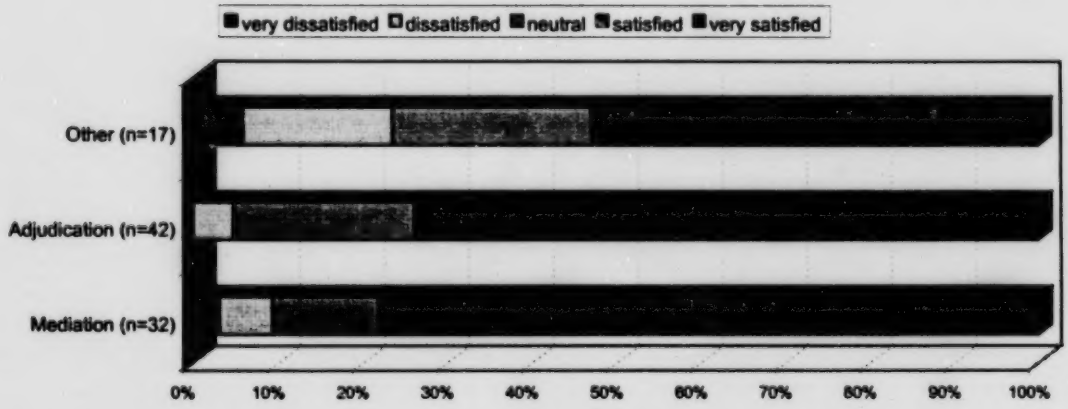
This section of the questionnaire asked general questions about the services used, the frequency with which the services were used, and their overall satisfaction with these services.

In the last 12 months, 85% of respondents had been involved in PSSRB proceedings, including adjudications. A greater proportion of respondents reported using adjudication services (70%), than mediation services (54%), or other services (26%). However the number of mediation cases (164) exceeds adjudication (154) and other (45) cases reported by clients.

Figure 2.4 indicates the level of satisfaction with Board Proceedings as reported by the client group. Seventy-eight percent involved in adjudication, and a slightly smaller percentage involved in mediation (74%) were either satisfied or very satisfied. Nine percent (or 3 clients) reported that they were either dissatisfied or very dissatisfied with mediation services.

When asked to provide additional comment about their reasons for dissatisfaction, clients of

Figure 2.4
Overall satisfaction: Experience with PSSRB



mediation services noted that the mediator seemed more concerned about the procedure than the actual case; that a mediation conducted by telephone was a bad idea and required skills lacking by the mediator; and that the mediator did not seek to encourage settlement by assisting the parties to explore any alternative options which might facilitate a 'win/win' result.

For the most part, adjudication clients were dissatisfied with the delay between the hearing and the decision:

- *PSSRB overlooked some things that resulted in a rush at the end to get the Board set up. In the other situation, we have had an exclusion request in for 4 years and only now are we starting to get some action but PSSRB appears to have a union-bias in these activities.*
- *Quatre mois après l'arbitrage, nous n'avons pas encore la décision.*
- *Delay in issuance of decision.*
- *Il devrait y avoir une limite de temps durant laquelle une décision serait émise.*

Sources of dissatisfaction for "other" services includes the following:

- *Board not responsive to parties' issues, too slow to respond, sloppy, autocratic.*
- *In the bad faith bargaining context, the Board was far too slow to intervene - too deferential to employer attempts to delay adjudication. It is fine to let the parties do their own negotiation, but at times, the Board's prompt intervention is required in order to permit fair bargaining to resume.*

When asked to provide other comments, some were negative:

- *Le per diem payée aux arbitres et aux conciliateurs est nettement insuffisant face à un marché qui paie $1800 à 2300 par jour.*
- *Adjudication is too time-consuming. Its benefit is that it doesn't cost.*
- *Some mediators could be more active, involved, committed.*
- *Some members discuss cases inappropriately outside the confines of the hearing.*
- *The quality of the adjudicators is slipping; namely their ability to conduct a hearing in a professional manner and make timely decisions on issues during the hearing.*
- *Membres (4) préoccupés à plaire au syndicat plutôt que d'appliquer la loi.*
- *Adjudicators, because they are appointed, are not accountable and cannot be changed or chosen by the parties.*
- *Refus par la Commission de louer un équipement audio visuel alors qu'elle l'a fait pour l'employeur! (pour la même audience).*

Some were positive:

- *When using a qualified mediator, this process is very good in resolving disputes.*
- *Gilles Brisson, Dennis Dumoulin and all PSSRB staff have been courteous, efficient and helpful at all times.*
- *I am also very pleased with the administrative services that we receive!*

And some made comments of a more general nature:

- *Malgré que c'est un domaine assez particulier, les arbitres devraient être très conscient(e)s qu'ils doivent non seulement faire preuve d'impartialité mais aussi en donner l'apparence.*
- *Certains membres se perçoivent comme représentants de soit l'employeur ou du syndicat plutôt que représentants de l'intérêt général.*
- *The disclaimer that all mediators read, pass out and have the parties sign at the beginning of hearings should be scrapped. It goes way too far in its basic message of telling people the mediator has no authority. It is very counterproductive. If it is deemed absolutely necessary to disclaim or limit liability to the PSSRB this could be handled by documents sent once a year to the parties. Not before each hearing.*
- *Selon l'article 97 de la LRTFP, l'arbitre doit donner aux deux parties impliquées dans un grief l'occasion de se faire entendre. Et, après étude du grief, l'arbitre rend une décision à son sujet. À l'occasion, certains arbitres exercent une contrainte exagérée sur les parties. Les parties quittent sans avoir pris une décision sur le grief et les laissent sans direction pour les situations futures.*

Table 2.4 compares the levels of satisfaction by representation and location. Given the small number of responses from representatives of employers, and clients outside the NCR, these results should be viewed with some caution. While there was little difference in the rate of satisfaction by representation, it appears as though clients outside the NCR were more likely to be dissatisfied with mediation and adjudication services.

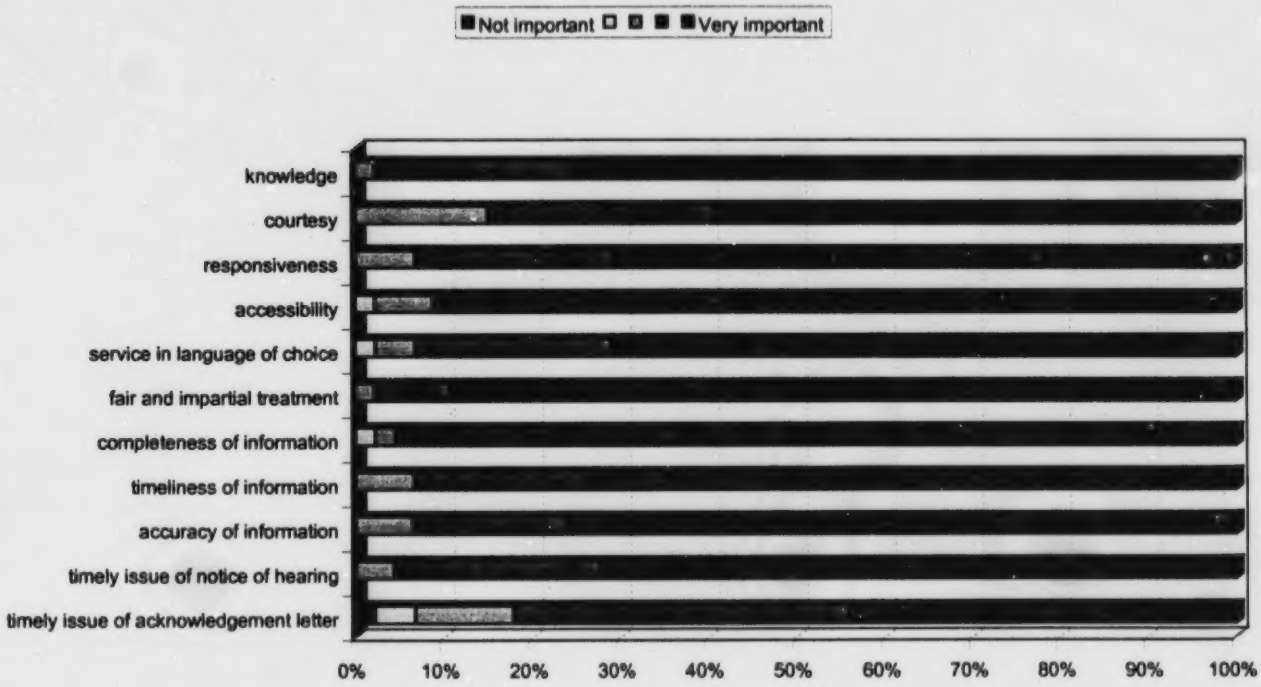
Table 2.4 Satisfaction with Mediation and Adjudication Services, by representation and location (%)				
	# times used	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Representation				
Mediation services				
for bargaining agent (n=20)	64	10	10	80
for employer (n=13)	100	8	15	77
Adjudication services				
for bargaining agent (n=25)	62	4	24	72
for employer (n=18)	94	6	17	77
Other				
for bargaining agent (n=13)	42	31	15	54
for employer (n=4)	3		50	50
Location				
Mediation services				
NCR (n=25)	143	8	16	75
Outside NCR (n=8)	21	13		87
Adjudication services				
NCR (n=31)	126		19	81
Outside NCR (n=12)	30	17	25	58
Other				
NCR (n=14)	43		19	81
Outside NCR (n=3)	2		67	33

2.3 Operations Services

The questions in this section of the questionnaire applied to the client's interaction with PSSRB from the first contact up to the Board hearing. Clients were asked to rate the importance of the service elements to them, on a scale of "very important" to "not important", and then to rate their level of satisfaction on a scale of "very satisfied" to "very dissatisfied".

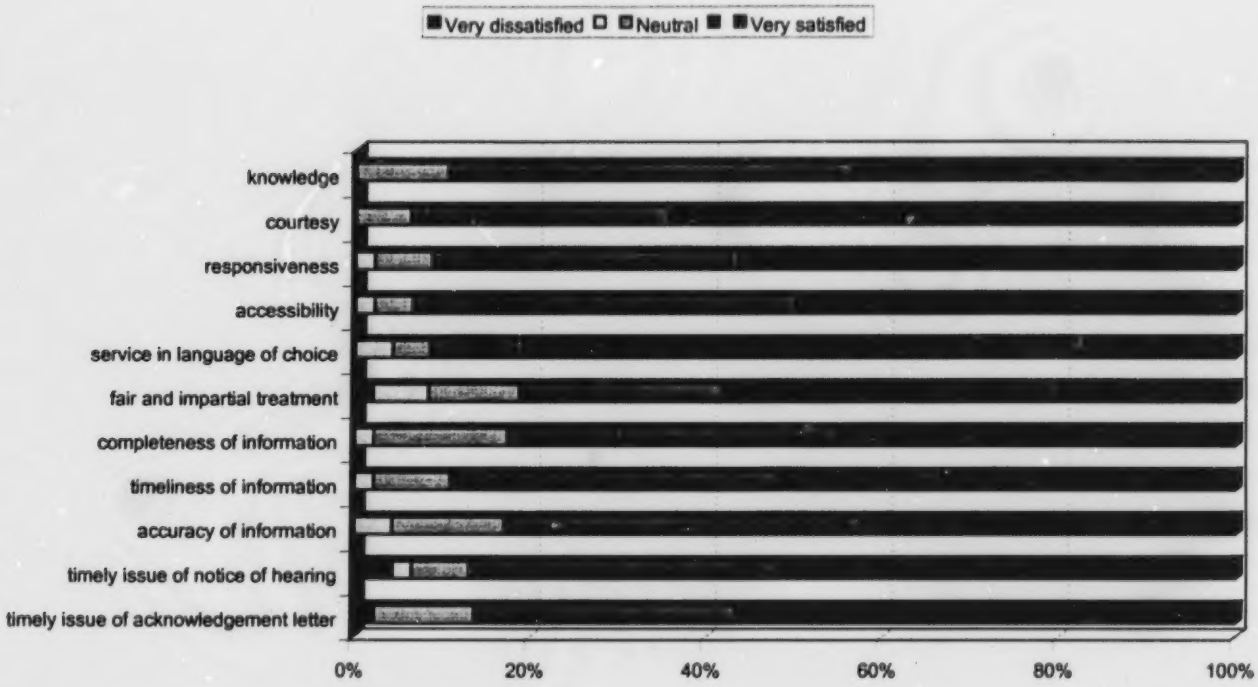
The service elements that were of most importance were: knowledge, fair and impartial treatment and completeness of information – 98% rated these as either "important" or "very important" (Figure 2.5).

Figure 2.5
Importance of Operations Services



The attributes for which the Operations staff were rated most highly were the communications attributes: accessibility and courtesy (94%), service in language of choice (92%), responsiveness (91%) and knowledge (90%) (Figure 2.6). The greatest level of dissatisfaction was recorded for fair and impartial treatment (8%) and timely issue of notice of hearing (7%)

Figure 2.6
Satisfaction with Operations Services



Respondents were asked to explain a rating of dissatisfied and to provide other comments, if they wished. The issues raised were:

Fair and impartial treatment:

- *Système de deux poids deux mesures; dans plusieurs situations on veut trop protéger le plaignant au détriment de l'impartialité.*

- *Les agents se laissent séduire par les représentants et procureurs des syndicats qui discutent du mérite de leurs requêtes. Les agents ne devraient pas discuter de ces choses. Ce n'est pas juste qu'ils soient prédisposés contre l'employeur lors des discussions avec les membres de la Commission. Il faudrait rappeler aux agents que leur rôle en est un de soutien et qu'ils n'ont pas de regard sur le fond des dossiers.*

Timely issue of notice of hearing:

- *Réception à la dernière minute du calendrier, voir mon arbitrage inscrit sans aucun autre préavis.*

- *Toutes les parties devraient être contactées avant de planifier le calendrier d'une audience.*

- *When bargaining comes to a halt due to alleged bad faith, a hearing notice should be issued reasonably promptly - six months should not be allowed to elapse.*

Service in language of choice:

- *Simultaneous translation should be available for all hearings.*

- *Il arrive que la correspondance sur les propositions d'exclusions soit envoyée en anglais alors que notre préférence pour le service en français a toujours été exprimée clairement.*

Accuracy of information:

- *The Board is slow, makes mistakes i.e. sends info to wrong bargaining agents then imposes tight deadline.*

Accessibility:

- *Repeated phone calls to try to fix PSSRB's oversight were not returned. Employee was out of the office and there wasn't any back-up.*

In comments of a more general nature clients reported a long record of satisfactory service, and identified a specific individual as helpful, efficient and effective.

Figure 2.7 compares levels of importance and satisfaction to identify the service gaps of these service elements. The greatest service gaps appear in fair and impartial treatment, completeness of information, timely issue of notice of hearing, and accuracy of information. While there are other gaps apparent, with a sample of 48, one individual's responses could account for two percent of the difference. It should be noted that the satisfaction level with courtesy far exceeded the level importance ascribed to that attribute.

Figure 2.7
Service Gaps: Operations Services

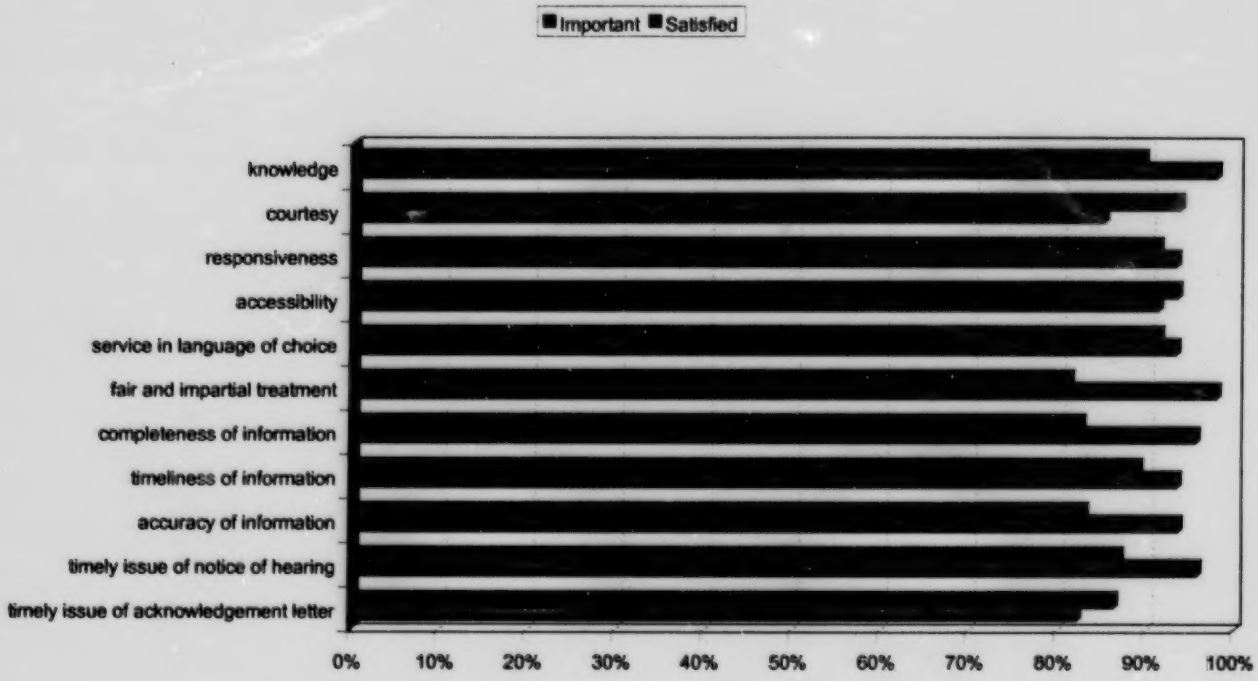


Table 2.5 disaggregates the importance of, and satisfaction with the service elements for Operations Services, by representation. Again, in recognition the influence of small sample sizes, there appears to be little difference between the two groups in the levels of satisfaction. Employers, however, were much less satisfied than representatives of bargaining agents in the timely issue of acknowledgement letter (71% vs 93%) , but the degree to which they believe it was important is comparable (73% vs 87%).

When disaggregated by region (Table 2.6), the level of importance attached to the service elements was similar, with the greatest difference in satisfaction ratings for responsiveness (97% satisfied in NCR vs 77% satisfied outside of NCR). The level of satisfaction with service was generally greater in the NCR than outside the NCR, except in the areas of knowledge, service in language of choice, and timely issue of acknowledgement letter.

Table 2.5
Importance of, and satisfaction with Operations Services, by representation (%)[2]

	Important[3]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Scheduling of hearings				
timely issue of acknowledgement letter	82	2	11	87
for bargaining agent (n=30, 31)	87		7	93
for employer (n=15, 14)	73	7	22	71
timely issue of notice of hearing	96	7	7	86
for bargaining agent (n=32, 32)	83	6	6	88
for employer (n=15, 14)	97	7	7	86
Quality of service				
accuracy of information	94	4	13	83
for bargaining agent (n=31, 32)	90	3	13	84
for employer (n=16, 15)	100	7	13	80
timeliness of information	93	2	9	89
for bargaining agent (n=31, 32)	93	3	9	88
for employer (n=15, 14)	93		7	93
completeness of information	98	2	15	83
for bargaining agent (n=30, 32)	97		16	84
for employer (n=15, 14)	93	7	14	79
fair and impartial treatment	98	8	10	82
for bargaining agent (n=31, 32)	97	3	13	84
for employer (n=17, 16)	100	19	6	75
Communications				
service in language of choice	93	4	4	92
for bargaining agent (n=30, 31)	97	7	3	90
for employer (n=15, 16)	87		6	94
accessibility	91	2	4	94
for bargaining agent (n=30, 30)	93		7	93
for employer (n=16, 16)	88	6		94
responsiveness	93	2	7	91
for bargaining agent (n=30, 30)	90	3	7	90
for employer (n=15, 16)	100		6	94
courtesy	85		6	94
for bargaining agent (n=32, 32)	86		9	91
for employer (n=15, 16)	85			100
knowledgeable	98		10	90
for bargaining agent (n=32, 32)	93		9	91
for employer (n=15, 16)	100		13	87

[2] (n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[3] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

Table 2.6
Importance of, and satisfaction with Operations Services, by location (%)[4]

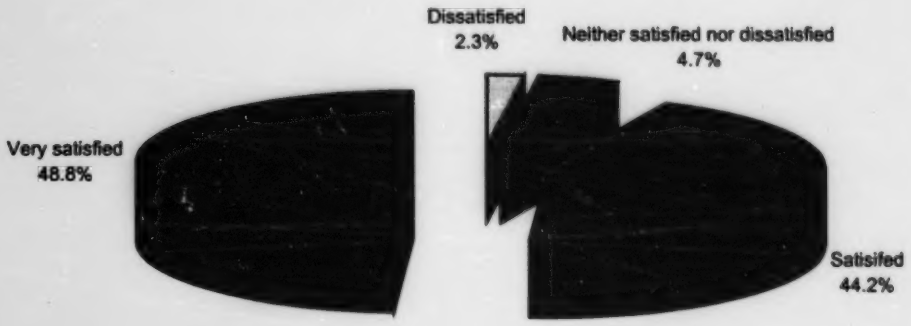
	Important[5]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Scheduling of hearings				
timely issue of acknowledgement letter	82	2	11	87
NCR (n=31, 32)	81	3	13	84
outside NCR (n=14, 13)	86		8	92
timely issue of notice of hearing	96	7	7	86
NCR (n=33, 33)	94	6	6	88
outside NCR (n=14, 13)	100	8	8	84
Quality of service				
accuracy of information	93	4	13	83
NCR (n=34, 34)	91	3	12	85
outside NCR (n=13, 13)	100	8	15	77
timeliness of information	93	2	9	89
NCR (n=32, 33)	91	3	6	91
outside NCR (n=14, 13)	100		15	85
completeness of information	96	2	15	83
NCR (n=32, 33)	94		15	85
outside NCR (n=13, 13)	100	8	15	77
fair and impartial treatment	98	8	10	82
NCR (n=34, 35)	97	9	6	85
outside NCR (n=14, 13)	100	8	23	69
Communications				
service in language of choice	93	4	4	92
NCR (n=32, 35)	94	6	6	88
outside NCR (n=13, 12)	92			100
accessibility	91	2	4	94
NCR (n=34, 35)	88		3	97
outside NCR (n=12, 11)	100	9	9	82
responsiveness	93	2	7	91
NCR (n=31, 33)	90		3	97
outside NCR (n=14, 13)	100	8	15	77
courtesy	85		6	94
NCR (n=33, 35)	85		3	97
outside NCR (n=14, 13)	85		15	85
knowledgeable	98		10	90
NCR (n=33, 35)	100		23	77
outside NCR (n=14, 13)	93		6	94

[4] n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[5] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

2.4 Adjudication and Board Hearings

Sixty-nine percent of survey respondents have appeared at an adjudication or Board hearing for a total of 178 cases in the last 12 months. Of these, the overwhelming majority - 93% - reported that they were satisfied with the hearing process (see Figure 2.8).

Figure 2.8
Overall satisfaction: Hearing process



When asked to explain their reasons for dissatisfaction, the following comments were made:

- *Due to language problems.*
- *Encore un fois, délai de plusieurs mois pour rendre une décision sur un dossier très simple.*
- *Dans la majorité des dossiers - satisfait. Dans d'autres, par contre, le manque d'objectivité du membre était clair.*
- *Le mécontentement se situe au niveau de la pression indue exercée par certains arbitres. Cette pression est parfois exercée sur les représentants des deux parties.*
- *We were not advised in advance when briefs would be required and this resulted in union complaint even though our representative said to have brief ready to hand out at hearing.*

Comments of a more general nature were also recorded:

- *Adjudication ALWAYS superior to arbitration.*
- *Les membres devraient faire la distinction entre leur rôle d'arbitre et celui qu'ils exercent à l'occasion, de médiateur*

Respondents were asked the number of times they were satisfied and the number of times dissatisfied with the hearing process. They were satisfied in 96% of the 171 cases identified.

When asked to comment on their answer, some were negative:

- *On occasion, decision takes too long (6 months).*
- *It was an expedited case and the decision (although in our favour) made NO SENSE - to either the union or ourselves. We will be taking the issue to a full adjudication hearing.*

Some had reservations:

- *Satisfaits plus souvent que mécontents.*
- *Dépend beaucoup de l'arbitre*

While others were positive:

- *Didn't win all of the cases but satisfied with logic of the Board decision.*
- *All facilities were in place. Board members and staff acted professionally.*

There was little variation in the level of satisfaction when compared by representation and region (Table 2.7). While it is noted that representatives of bargaining agents and in the NCR registered some dissatisfaction, with the small numbers of respondents, this would account for the rating of one individual.

Table 2.7
Satisfaction with the hearing process by representation and location (%)

	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Representation			
for bargaining agent (n=26)	4	4	92
for employer (n=29)		6	94
Location			
NCR (n=32)	3	3	94
Outside NCR (n=11)		9	91

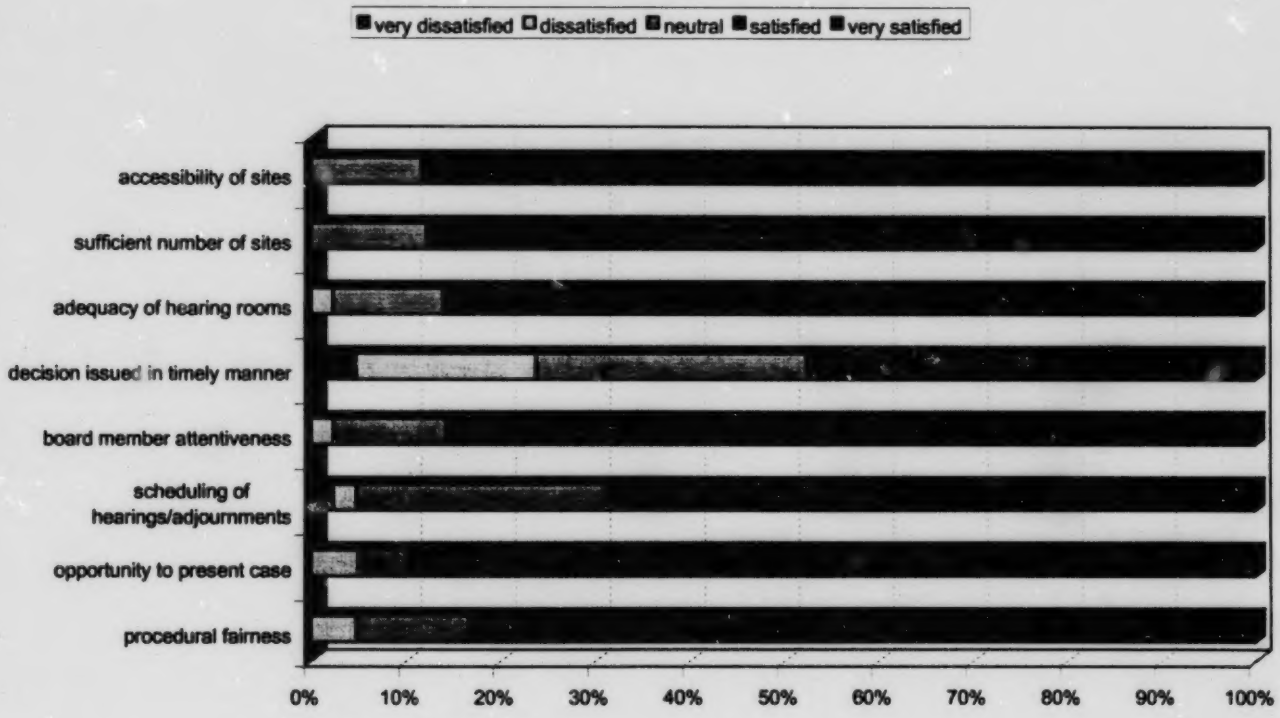
When asked if there was there consistency in the hearing process, 90% responded "yes". Of the four who felt that there was none, two provided comments:

- *Each hearing can range from very legalistic (like a courtroom) to a very informal matter (like a roundtable discussion). I don't think this is a bad thing but it can be difficult for counsel preparing for a hearing, i.e. what evidence will go in and what will not.*

- *Lors de la première audition, nous avons procédé par l'objection préliminaire sur la juridiction et sur le fond alors que lors de la 2e audition, le tribunal a procédé par l'objection préliminaire sur la juridiction seulement.*

PSSRB clients were asked to rate their level of satisfaction with procedural issues related to the Board hearings and with the adequacy of hearing sites. Figure 2.9 demonstrates that the level of satisfaction was highest for the opportunity to present case (90%), accessibility of sites (89%), and the sufficiency of the number of sites (88%). However, there was also a significant level of dissatisfaction with the time in which a decision is issued (23%). Other sources of dissatisfaction were in the scheduling of hearings/adjournments (5%), the opportunity to present case (5%), procedural fairness (5%), the adequacy of hearing rooms (2%) and board member attentiveness (2%).

Figure 2.9
Overall satisfaction: Adjudication and Board hearings



Respondents were asked to explain a rating of dissatisfied and to provide other comments, if they wished. The issues raised were:

decisions issued in a timely manner:

- *Lengthy delay in decision for Sec 48 application has negatively impacted on the ability of the parties to proceed with collective bargaining.*
- *Decision far too long in coming.*
- *Plus de 6 mois, un peu long pour une décision.*
- *Delay in decision – e.g., CCRA*
- *Six months for a decision on a collective agreement interpretation matter.*

Adequacy of hearing rooms:

- *Sometimes the hearing rooms in locations outside of the NCR could be better. But they are generally more than acceptable.*
- *Hearing rooms are sometimes too cramped in some towns but this is not the PSSRB's fault and I don't suppose there's much to be done about it.*
- *Sometimes the hotel rooms booked are not all that professional, I prefer courtrooms - it helps set a more professional tone.*
- *On one occasion, a shortage of rooms to meet with client*

Board member attentiveness:

- *J'ai vu des membres s'endormir lors d'auditions parfois ennuyeuses.*
- *Bien qu'il soit difficile de contrôler les processus des parties et selon l'expérience du président d'audience, il faudrait faire un arrêt au 60-90 minutes.*

Procedural fairness:

- *L'employeur est toujours responsable des problèmes de documentation et des erreurs les plus minutieuses, tandis qu'il est permis au syndicat de gaffer continuellement et de se comporter de façon disgracieuse. Il faut cesser d'exiger la perfection envers l'employeur et d'accepter la médiocrité des syndicats. Il faut cesser de donner une valeur juridique à toutes déclarations des gestionnaires et de pardonner tous les dires des représentants syndicaux.*

Opportunity to present case:

- *Did not have opportunity to fully present our case and had to focus on key points. Can't say that it hurt our position, however.*

Tables 2.8 and 2.9 compare the levels of satisfaction by representation and by location, respectively. Representatives of bargaining agents were more dissatisfied than those who represented employers in the areas of decisions issued in a timely manner. Respondents outside the NCR were more dissatisfied with the timeliness of the issuance of decision. As well, those outside the NCR were much less satisfied with the sufficiency of the number of hearing sites.

Table 2.8
Satisfaction with procedural issues and hearing sites by representation (%)

	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Procedural issues			
procedural fairness	5	12	83
for bargaining agent (n=26)		12	88
for employer (n=17)	12	12	76
opportunity to present your case	5	5	90
for bargaining agent (n=24)	4	4	92
for employer (n=17)	6	6	88
scheduling of hearings and adjournments	5	26	69
for bargaining agent (n=26)	8	23	69
for employer (n=17)		29	71
board member attentiveness	2	12	86
for bargaining agent (n=26)	4	15	81
for employer (n=17)		6	94
decisions issued in a timely manner	23	28	49
for bargaining agent (n=26)	31	27	42
for employer (n=17)	12	29	59
Hearing sites			
adequacy of hearing rooms	2	11	87
for bargaining agent (n=27)		11	89
for employer (n=17)	6	12	82
sufficient number of sites		12	88
for bargaining agent (n=26)		12	88
for employer (n=16)		13	87
accessibility of sites		11	89
for bargaining agent (n=27)		11	89
for employer (n=17)		12	88

Table 2.9
Satisfaction with procedural issues and hearing sites by location (%)

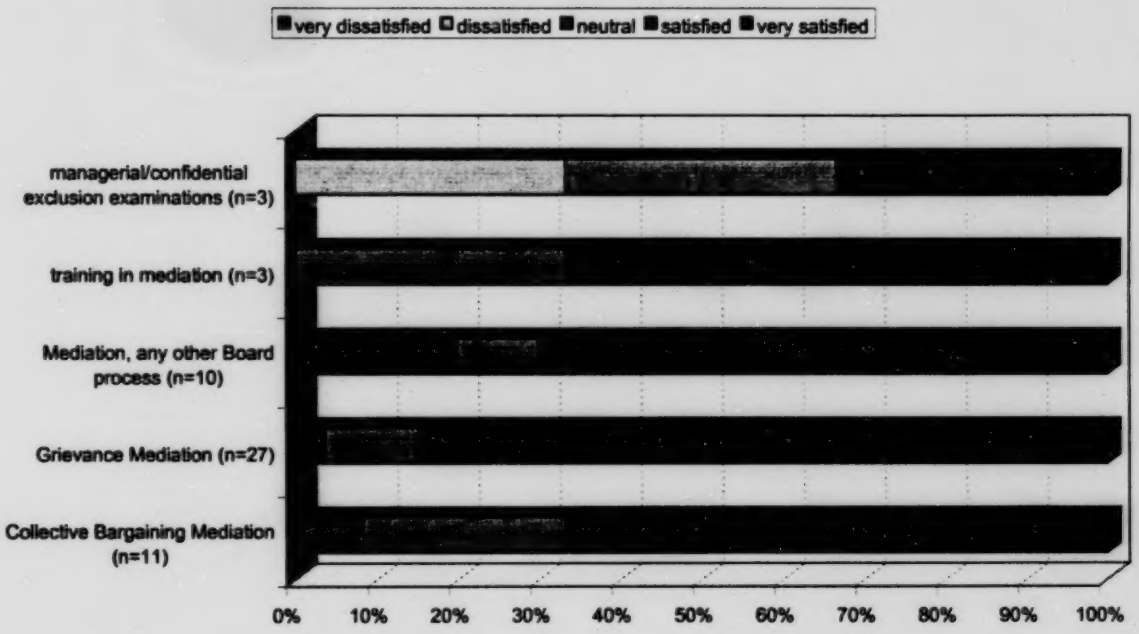
	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Procedural issues			
procedural fairness	5	12	83
NCR (n=32)	6	6	88
outside NCR (n=11)		27	73
opportunity to present your case	5	5	90
NCR (n=31)	3	3	94
outside NCR (n=10)	10	10	80
scheduling of hearings and adjournments	5	25	70
NCR (n=32)	3	25	72
outside NCR (n=11)	9	27	64
board member attentiveness	2	12	86
NCR (n=33)	3	12	85
outside NCR (n=10)		10	90
decisions issued in a timely manner	23	28	49
NCR (n=33)	18	30	52
outside NCR (n=10)	40	20	40
Hearing sites			
adequacy of hearing rooms	2	11	87
NCR (n=33)	3	6	91
outside NCR (n=11)		27	73
sufficient number of sites		12	88
NCR (n=32)		6	94
outside NCR (n=10)		30	70
accessibility of sites		11	89
NCR (n=33)		9	91
outside NCR (n=11)		18	82

2.5 Dispute Resolution Services

Fifty-nine percent, or 36 clients had used the Boards mediation services for 168 cases in the last 12 months. Of this population, the majority (72%) had used the services one or two times. One respondent reporting using the services, eighty times.

Figure 2.10 illustrates the overall satisfaction with the individual services offered by Dispute Resolution Services. Clients who used grievance mediation services reported the highest satisfaction level at 85% (4% dissatisfied). Users of mediation in other Board services reported 70% satisfaction (20% dissatisfied). Users of collective bargaining mediation and users of mediation training both reported 67% rates of satisfaction (8% of clients of collective bargaining reported being dissatisfied). Users of managerial/confidential exclusion examinations reported the lowest level of satisfaction at 33% but this was based just on three users.

Figure 2.10
Overall satisfaction: Dispute Resolution Services



Comparison of levels of satisfaction with these individual services by representation and location is inconclusive, given the small numbers.

Several respondents commented on their dissatisfaction:

- *Regarding mediation, the mediator did not seek to encourage settlement by assisting the parties to explore any alternative options which might facilitate a 'win/win' result.*

- *Les médiations: médiateur semblait plus préoccupé par la procédure que le dossier des intervenants lui-même.*

- *Once again, the disclaimer of liability given to the parties before each mediation is counterproductive.*

The following more general comments were also noted:

- *Conciliation officers from the Board and those appointed from outside did an excellent job in most cases.*

- *Il existe des situations où il est difficile de clairement distinguer le rôle du représentant de la CRTFP. Est-il(elle) un médiateur/médiatrice ou un arbitre. Souvent en certaines occasions, la médiation est influencée par le fait que le représentant prend position/le rôle d'un arbitre.*

The clients of Dispute Resolution Services were asked to rate the importance of a range of service elements, and their degree of satisfaction with them. Figure 2.11 illustrates the importance attached to the ability to manage difficult situations, expertise in mediation, knowledge and responsiveness.

Figure 2.11
Importance of Dispute Resolution Services

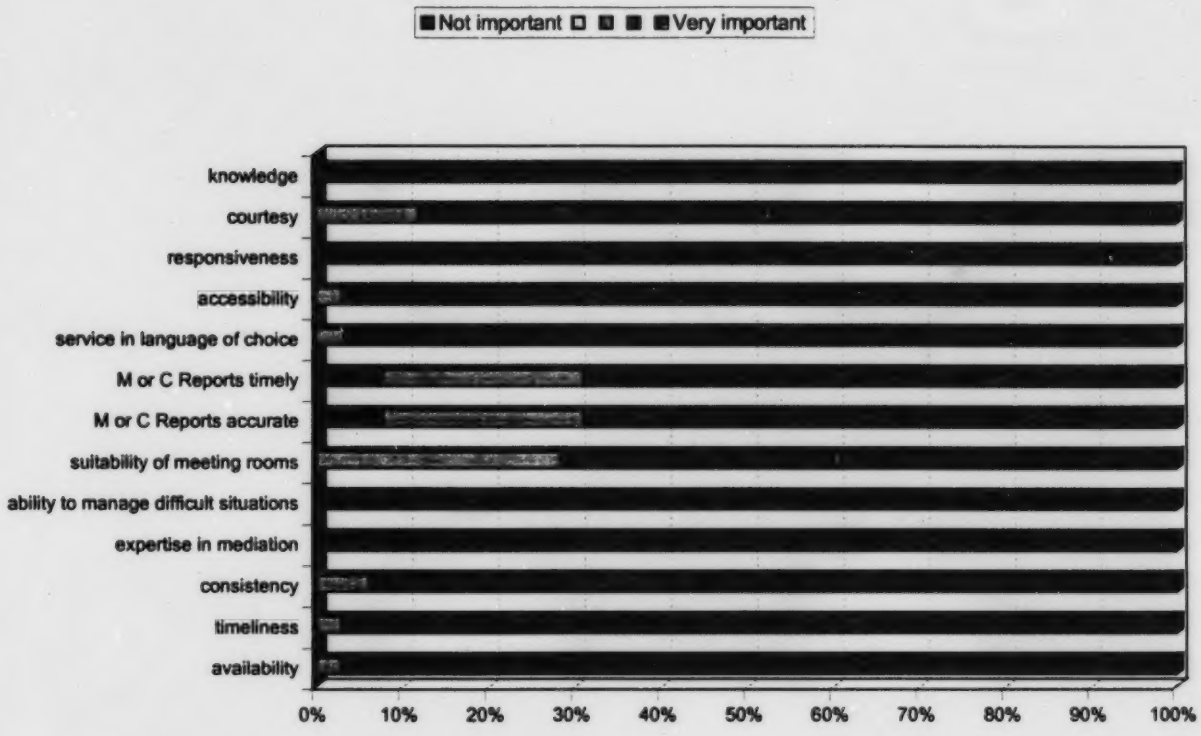
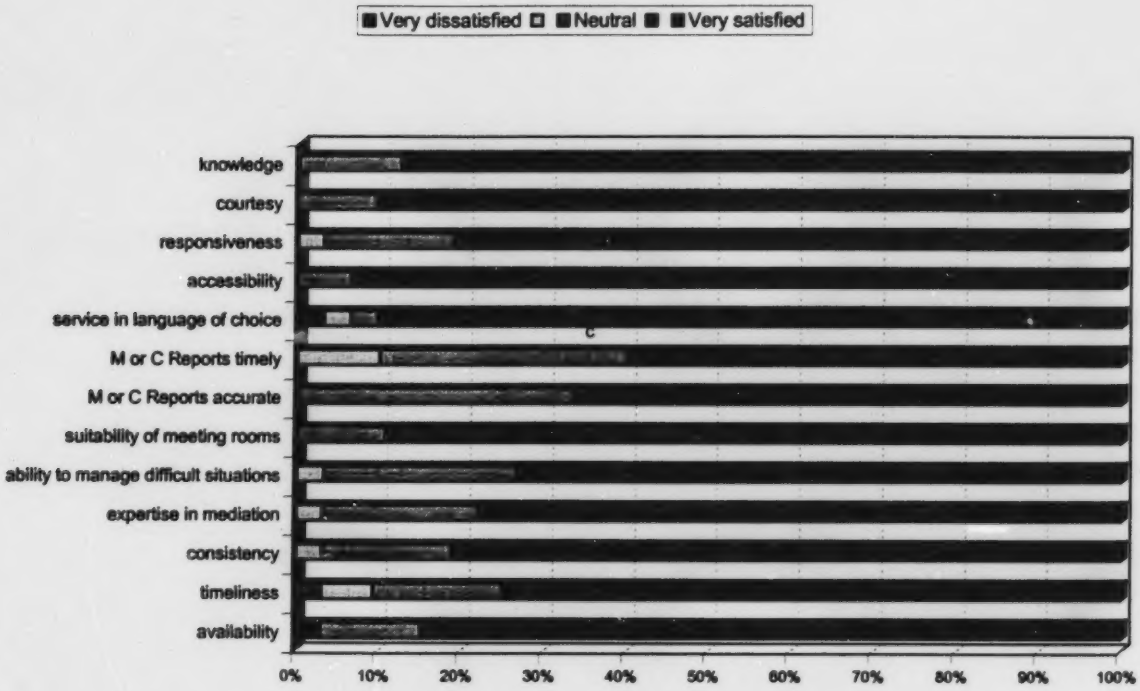


Figure 2.12 illustrates clients low levels of dissatisfaction in several areas: timeliness (9%), service in language of choice (3%), availability (5%), ability to manage difficult situations (3%), expertise in mediation (3%), consistency (3%), responsiveness (3%), and M or C reports issued in a timely fashion (10%).

Figure 2.12
Satisfaction with Dispute Resolution Services



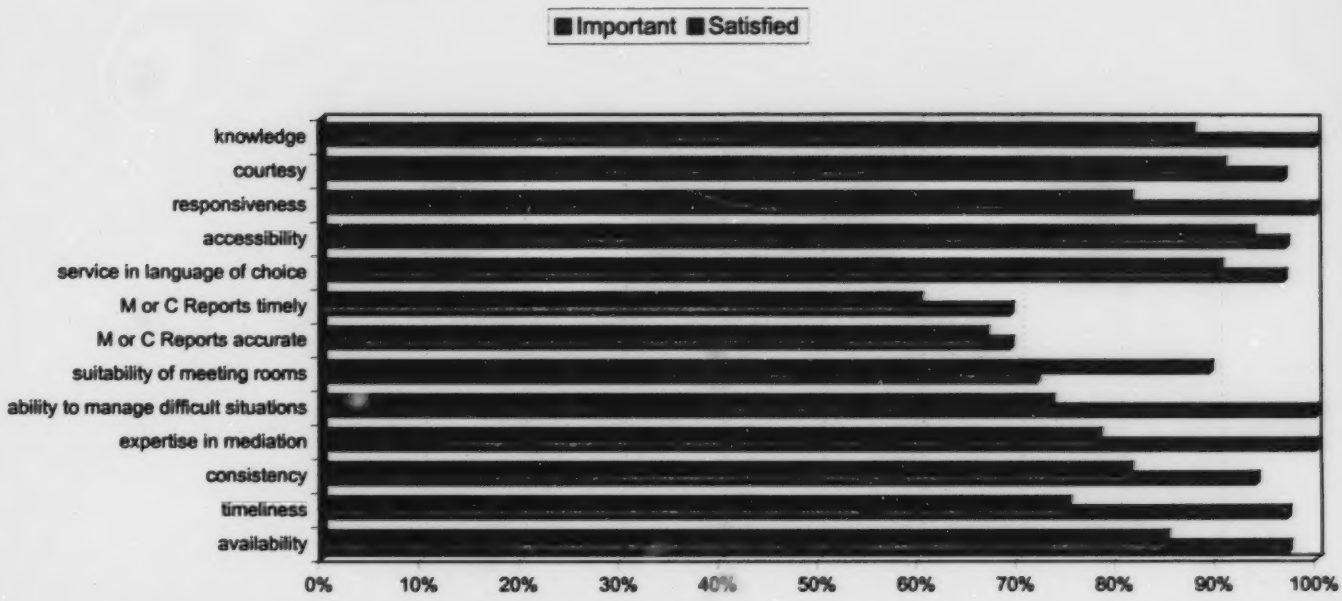
However, when asked to explain their reason for dissatisfaction, only two responded:

- *Regarding mediation, the mediator did not seek to encourage settlement by assisting the parties to explore any alternative options which might facilitate a 'win/win' result.*
- *The administration of Conciliation and Mediation had not been as good as it could have been or should be. It has, however, been improving as of the last few months*

Several large services gaps are illustrated in Figure 2.13. The largest differences between expectations and satisfaction are for the ability to manage difficult situations, timeliness of services, expertise in mediation, and responsiveness.

An examination of this situation by representation revealed no significant differences. A comparison by location is also not very meaningful because of the much smaller number of clients outside the NCR using Dispute Resolution Services.

Figure 2.13
Service Gaps: Dispute Resolution Services



Eighty-eight percent of respondents believe that the Board's mediation service has been useful in helping to resolve their cases. Of the four that felt that it was not useful, three provided comments:

- *Dispute not yet resolved.*
- *Unable to reach collective bargaining agreement with Employer.*
- *Difficile à dire puisqu'une partie s'est désistée.*

About one-fifth (6) of the respondents said they would like to see other dispute resolution services offered. Of these, only three provided the following suggestions:

- *Expedited adjudication*
- *PSSRB being the tribunal of final decision for staffing and classification matters. This requires legislative change.*
- *Règlement des différends même lorsqu'il n'y a pas de griefs/plaintes formellement déposés.*

2.6 Library Services

Twenty-six percent, or 16 clients had used the Board's Library Services on a total of 62 occasions in the last 12 months.

The most important elements of Library service were identified as accuracy, completeness, and knowledge (Figure 2.14). One hundred percent of respondents were satisfied with their service, and satisfaction with the individual elements exceeded their importance rating (Figure 2.15). As a result there were no service gaps (Figure 2.16).

Figure 2.14
Importance of Library Services

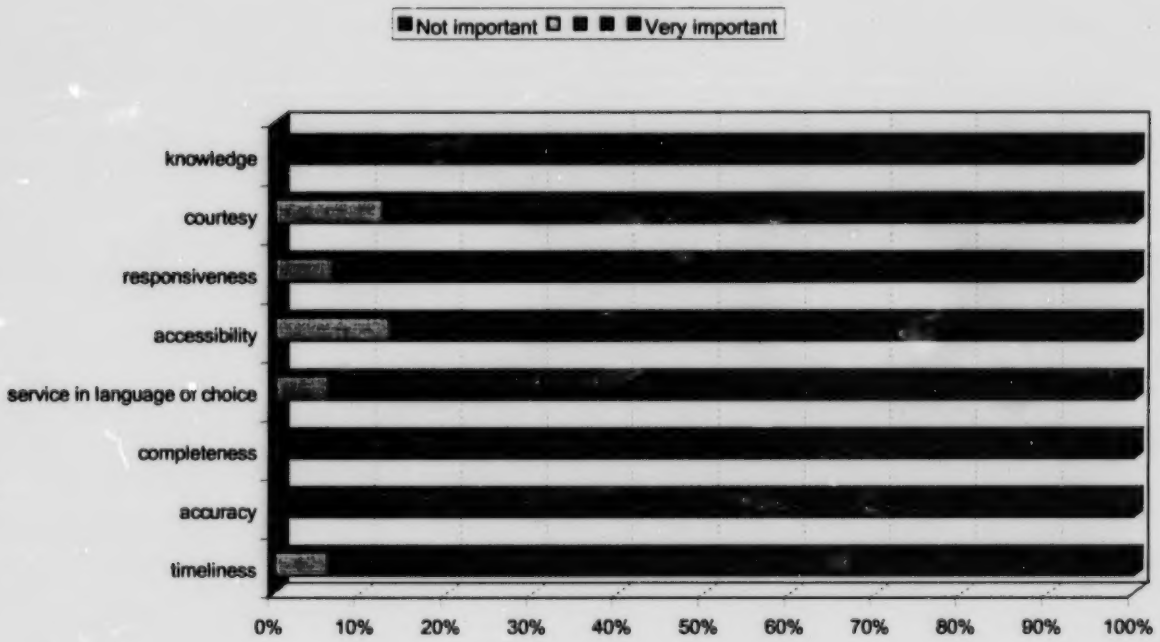


Figure 2.15
Satisfaction with Library Services

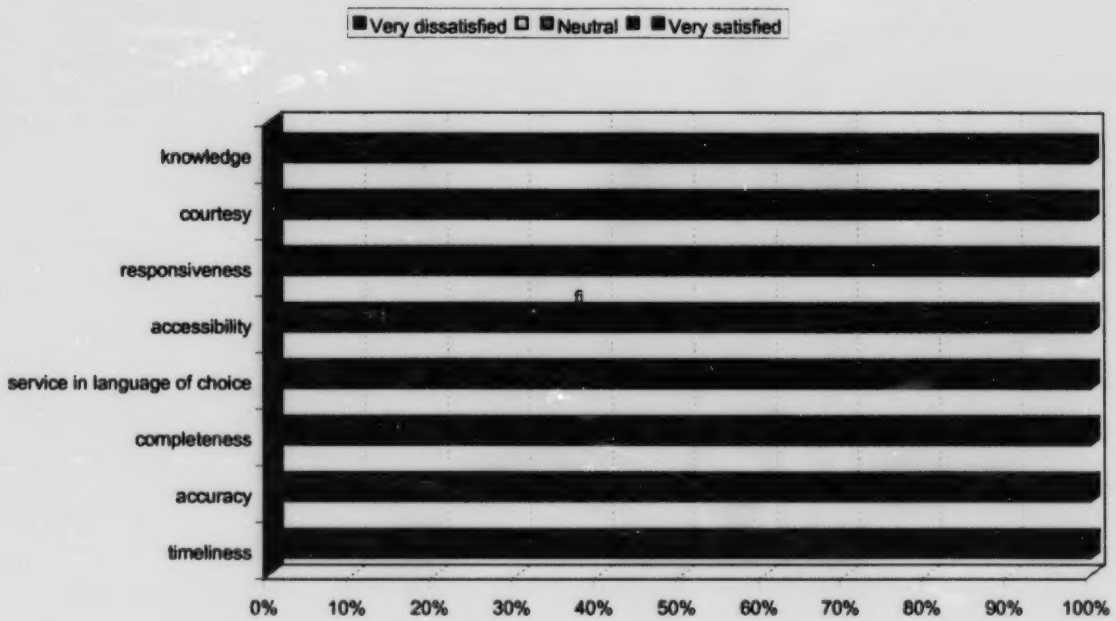
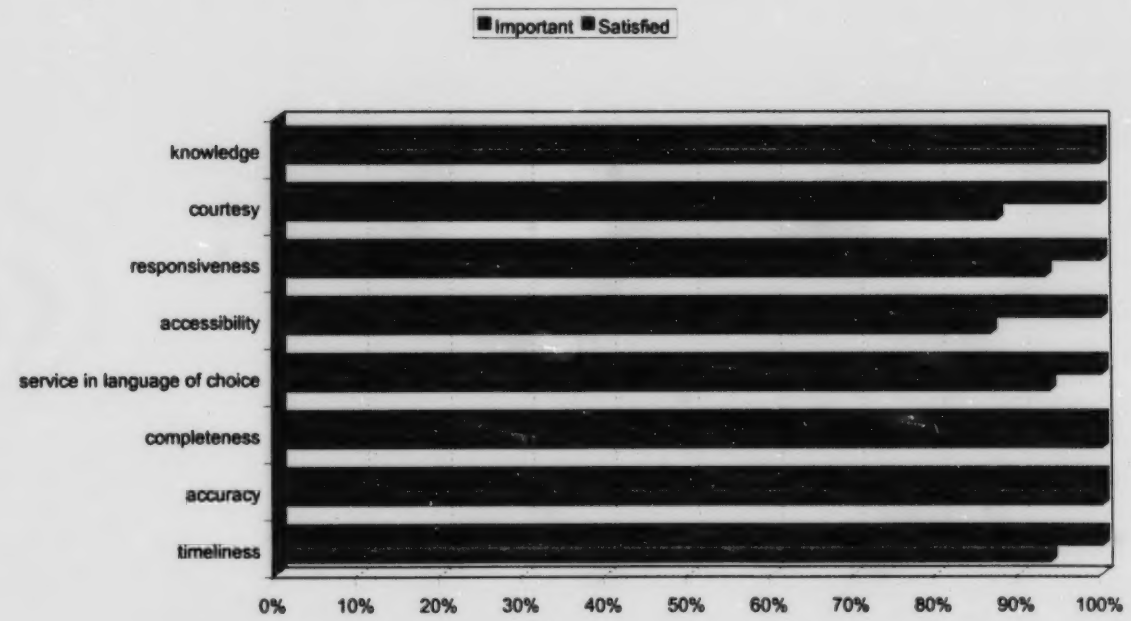


Figure 2.16
Service gaps: Library Services



Several respondents commented very favourably on the service provided by the librarian and his staff.

Of the library services listed, 81% of respondents used research services, 81% used the copies of decisions, and 6% used interlibrary loans. Three clients identified other services including information of a general nature, information over the telephone, and exhibits.

There were no suggestions for other services that clients would like, but do not currently receive from the Library.

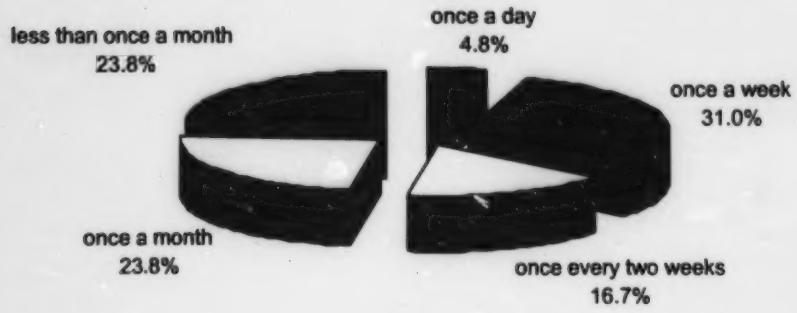
2.7 Other PSSRB sources of information

Fifty-four percent of respondents use PSSRB Summary of Decisions (the semi-annual publication summarizing decisions) – all of these found the publication useful. One respondent reported using QuickLaw, the TB website and PSSRB website for decisions. Fifty-five percent of bargaining agent representatives and 50% of employee representatives reported using the publication. There was a greater difference by location however – 51% of respondents in the NCR and 64% outside NCR use the publication.

When asked specifically whether they access the Board's decisions on the QuickLaw System, 50% of the respondents reported that they do. Representatives of bargaining agents were more likely to use QuickLaw (55%) than were representatives of employers (43%). Clients in the NCR were less likely to use QuickLaw (48%) than were those outside the NCR (56%).

Seventy-one percent (or 42) of clients reported that they used the PSSRB website. Representatives of employers were more likely than representatives of bargaining agents to use the website (65% vs 81%); and clients outside the NCR were more likely to use the website (81%), than were NCR clients (67%).

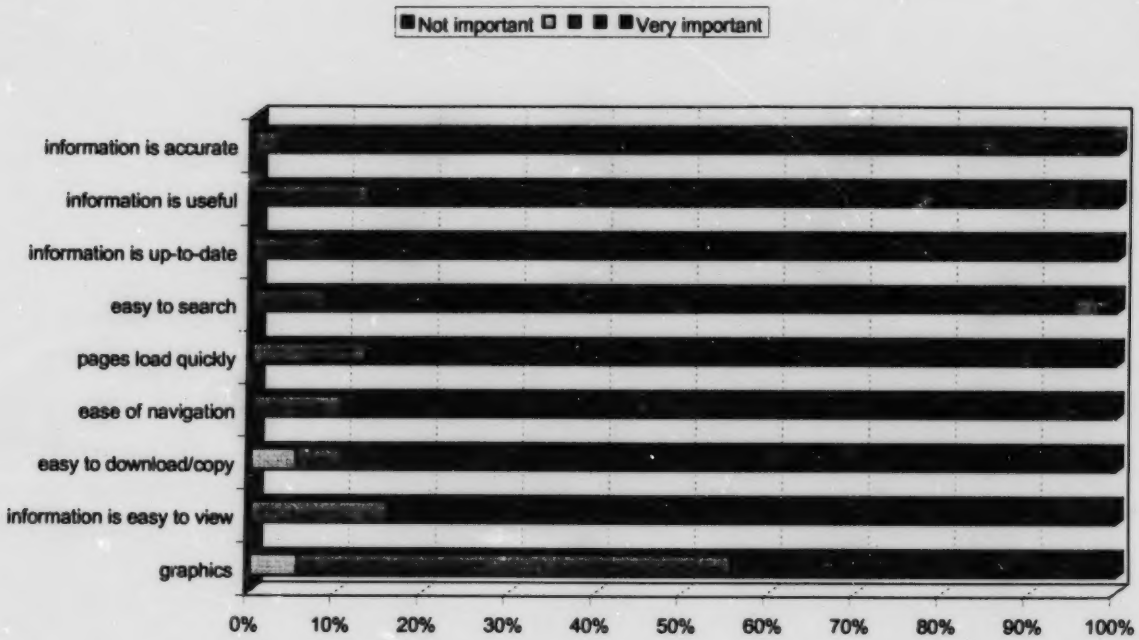
Figure 2.17
Frequency of PSSRB website access



Overall, about a third of respondents access the website at least once a week (Figure 2.17). There was no difference in the frequency of access by representation, but 41 % of clients in the NCR used the website and 23 % of those outside the NCR use the website at least once week.

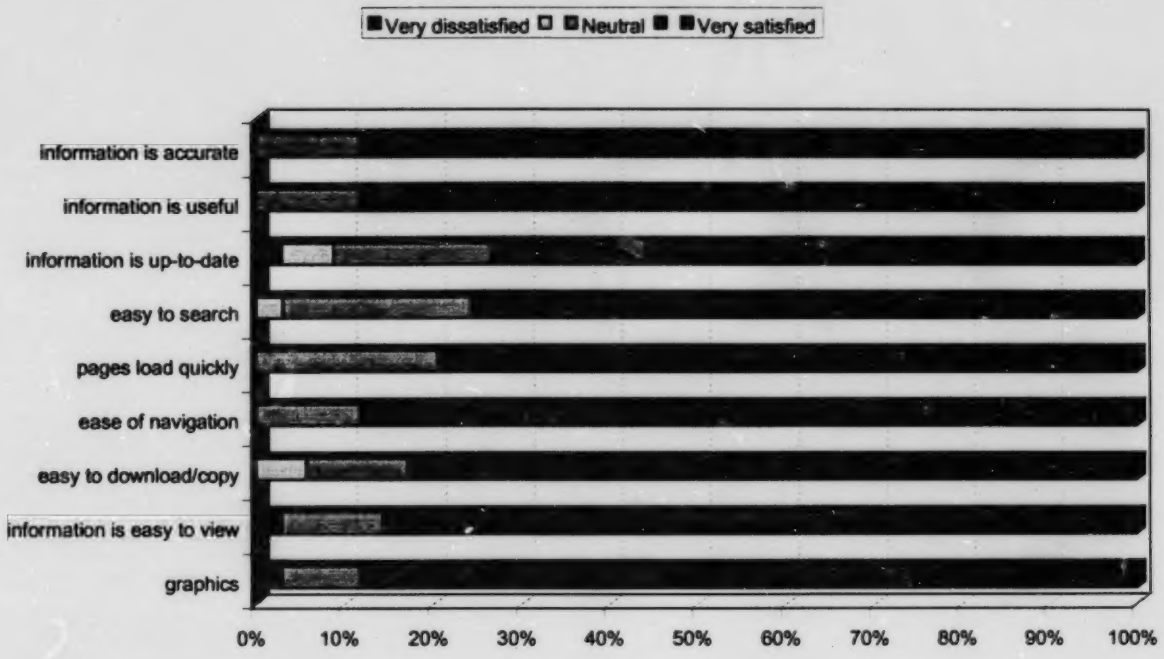
When asked to rate the most important components of website user-friendliness, navigation and content, accurate information was rated highest (97%), with both up-to-date information and ease of search rated important by 92% of respondents (Figure 2.18). Graphics, on the other hand was rated important by only 44%.

Figure 2.18
Importance of the PSSRB Website



The highest rates of satisfaction were observed for accuracy of information (91%), and both the usefulness of the information, the ease of navigation and graphics, all with 88% satisfaction ratings (Figure 2.19). Respondents were dissatisfied when the information was not up-to-date, was difficult to view, was difficult to search and download/copy. Some respondents also registered dissatisfaction with the graphics.

Figure 2.19
Satisfaction with the PSSRB Website



Those who were dissatisfied with any of these factors provided the following comments:

Easy to search:

- *Il faut que les résumés soient également classés par thème ou sujet et non seulement par date.*
- *Difficile de consulter "État des négociations".*
- *I keep ending up on the Govt search site instead of PSSRB's site. Also it is difficult to search for a decision by number or organization. You end up with a lot of junk to go through. If you know the number you should be able to go directly to the decision.*

Easy to download/copy information:

- *Documents are in Word, we can view and print, but store in WordPerfect, which affects formatting.*

- *Il devrait être possible de télécharger tous les documents, y compris les décisions, dans un format universel (PDF, HTML) plutôt qu'en version traitement de texte dans certains cas. Tout le monde ne travaille pas nécessairement sur un PC, et même ceux qui ne sont pas sur Mac n'utilisent pas nécessairement Word sur leur PC.*

Graphics:

- *Très peu (ou pas) d'éléments graphiques intéressantes. Site utile et fonctionnel mais pas beau du tout.*

Information is up-to-date:

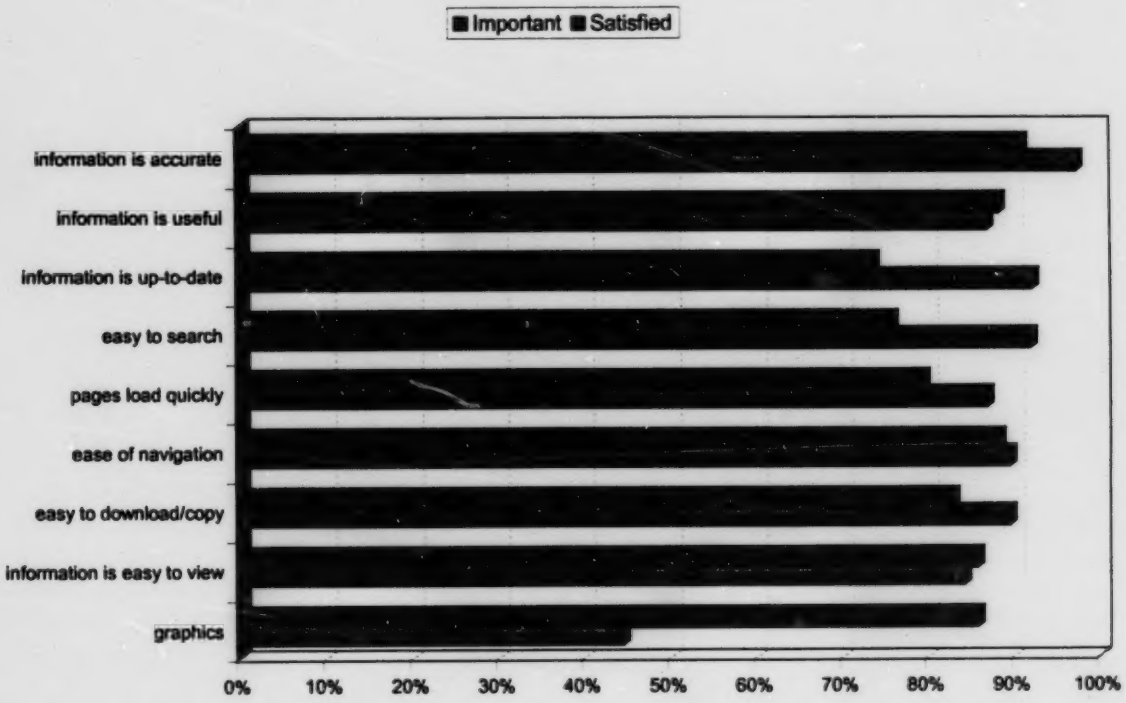
- *Les calendriers d'arbitrage ne sont pas mis à jour régulièrement*

Other comments of a general nature were as follows:

- *It would be useful to have the subject matter of the grievance in the headings beside the grievor's name.*
- *Did not know website existed!*
- *There is lots of information available in the PSSRB website, but clients need to look for it. We found it by chance, and now use it weekly.*

The largest gaps between importance and satisfaction are for up-to-date information and ease of search (Figure 2.20). Smaller gaps are noted for pages loading quickly, accurate information, and ease of downloading/copying.

Figure 2.20
Service Gaps: PSSRB Website



Tables 2.10 and 2.11 compare the importance of, and satisfaction with various components of website use, disaggregated by representation and location. Representatives of bargaining agents rated the importance higher in all areas. For the most part, representatives of bargaining agents were more satisfied with the website than were representatives of employers – except in graphic appeal, and accuracy and utility of information.

Respondents in the NCR and outside the NCR were very similar in their importance ratings. Users outside NCR were marginally more satisfied than users in NCR, except for the graphic appeal, which was rated slightly higher by NCR respondents

Table 2.10
Satisfaction with PSSRB website, by representation (%)[6]

	Important[7]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
User-friendliness				
graphics and the look of the site are appealing	45	3	9	88
for bargaining agent (n=23, 21)	52	5	10	85
for employer (n=14, 13)	29		8	92
neutral third party (n=1)[8]	100			
information is easy to view	84	3	11	86
for bargaining agent (n=23, 22)	87	5	5	90
for employer (n=14, 13)	79		23	77
neutral third party (n=1)	100			
easy to download/copy information	90	6	11	83
for bargaining agent (n=23, 22)	96	5	9	86
for employer (n=14, 13)	79	8	15	77
neutral third party (n=1)	100			
Navigation				
easy to navigate	90		12	88
for bargaining agent (n=23, 22)	96		5	95
for employer (n=14, 12)	79		25	75
neutral third party (n=1)	100			
pages load quickly	87		21	79
for bargaining agent (n=23, 22)	91		14	86
for employer (n=14, 12)	79		33	67
neutral third party (n=1)	100			
is easy to search	92	3	21	76
for bargaining agent (n=22, 22)	100	5	5	90
for employer (n=14, 12)	79		50	50
neutral third party (n=1)	100			
Content				
information is up-to-date	92	9	18	73
for bargaining agent (n=23, 22)	96		14	86
for employer (n=14, 12)	86	25	25	50
neutral third party (n=1)	100			
information is useful	87		12	88
for bargaining agent (n=23, 22)	87		14	86
for employer (n=14, 12)	86		8	92
neutral third party (n=1)	100			
information is accurate	100		12	88
for bargaining agent (n=22, 23)	100		14	86
for employer (n=11, 11)	92		9	91
neutral third party (n=1)	100			

[6] (n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[7] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".
[8] did not respond to "satisfaction" portion of the question.

Table 2.11
Satisfaction with PSSRB website, by location (%)[9]

	Important[10]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
User-friendliness				
graphics and the look of the site are appealing	45	3	9	88
NCR (n=24, 23)	52		9	91
outside NCR (n=12, 11)	50	9	9	82
information is easy to view	84	3	11	86
NCR (n=26, 24)	81	4	17	79
outside NCR (n=12, 11)	92			100
easy to download/copy information	89	6	11	83
NCR (n=26, 24)	92	8	17	75
outside NCR (n=12, 11)	90			100
Navigation				
easy to navigate	89		92	88
NCR (n=26, 23)	92		92	87
outside NCR (n=12, 11)	86		92	91
pages load quickly	88		21	79
NCR (n=26, 22)	83		22	78
outside NCR (n=12, 11)	87		18	82
is easy to search	92	3	21	76
NCR (n=25, 23)	92	5	23	78
outside NCR (n=12, 11)	92		18	82
Content				
information is up-to-date	92	9	18	75
NCR (n=26, 23)	92		22	75
outside NCR (n=12, 11)	92	13	9	91
information is useful	87		12	88
NCR (n=21, 23)	88		13	87
outside NCR (n=12, 11)	83		9	91
information is accurate	97		12	88
NCR (n=23, 22)	100		14	86
outside NCR (n=13, 11)	92		9	91

[9] (n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[10] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

2.8 Final comments

Survey respondents were given the opportunity to provide any further comments on their experience with the PSSRB. Table 2.12 presents these comments by role.

Table 2.12
"Do you have any further comments about your experience with the PSSRB?" by role

	Comments
a bargaining agent	*Non. Sauf qu'en général, les services de la Commission sont très satisfaisants, toujours offerts avec courtoisie et sensible à nos besoins.*
	Overall, pleased with service-decisions should come out faster. Simultaneous translation service should be more available.
	Félicitations et poursuivez votre excellent travail. Merci.
	La CRTFP donne une excellent service.
	As a former PSSRB employee, I've watched the evolution of its service since joining the PIPSC as a negotiator. I'm pleased that there is a continual striving for good quality service with innovations, eg. Simultaneous translation in mediation sessions. I may disagree with may of the Board decisions, but I respect its neutrality.
	Lorsqu'on fait un sondage, généralement l'enveloppe-réponse est pré-affranchie; ça fait moins pingre.
	I find the people very accommodating and helpful.
an employer	*Even though unsuccessful, hearing fairly conducted, reasonable efforts made to mediate dispute and procedural issues handled impeccably*
	I think the Board does an excellent job in being an excellent 3rd party independent tribunal. The new members are very good and ensure the high standards met by the Board will continue.
	Très satisfait dans l'ensemble.
	We're quite happy with the services and staff of the PSSRB. Staff are particularly responsive to enquiries and requests for information, procedural advice, and special considerations/needs.
outside counsel representing an employer	*Les services et audiences de la Commission sont offerts gratuitement aux parties mais payés par les contribuables. Il faut cesser de faire droit à la moindre doléance et plainte des syndicats, sinon c'est le contribuable qui paie. La Commission devrait oublier son réflexe de vouloir plaire aux syndicats constamment et commencer à agir dans l'intérêt du public et du contribuable.*

3.0 Comparison with the 1998 survey

This section reports on the comparison of results from the baseline1998 survey to the 2001 survey. For the most part, the questions were identical, where they were not, the differences will be explained. As in the previous section, this comparison will follow the order established in the survey.

3.1 Demographic data

Of the 84 clients surveyed in 1998, 52 provided usable responses. Another six returned the questionnaire, but indicated no recent experience with the Board in any of the services covered. The overall response rate was 65%, but the actual percentage that was usable was actually 69% (51/(84-6)).

The 2001 survey had a lower response rate, with 55% of 111 clients responding. No questionnaires were returned, but it is possible that some may not have had recent experience, but did not return the survey as they had in 1998.

Table 3.1 compares the response rates by role and representation. The 2001 survey had a higher proportion of representatives of bargaining agents, and a much lower proportion of neutral third parties, than did the 1998 survey. When compared by representation, the 2001 survey had a higher proportion of responses from representatives of employers (including outside counsel representing an employer) and bargaining agents (including outside counsel representing a bargaining agent), and a corresponding lower proportion of responses from neutral third parties.

Table 3.1
Response by role and representation
2001 and 1998

	2001		1998	
	#	%	#	%
Role				
Representative of a bargaining agent	33	54	23	44
Representative of an employer	18	30	14	27
Outside counsel representing an employer	3	5	1	2
Outside counsel representing a bargaining agent	6	10	6	12
Neutral third party	1	2	8	15
Total	*61*	*100*	*52*	*100*
Representation				
Bargaining agent	39	64	29	56
Employer	21	43	15	29
Neutral third party	1	2	8	29
Total	*61*	*100*	*52*	*100*

Table 3.2 compares the distribution of responses by location and region. While the numbers outside the NCR were small for both surveys, the actual number of responses from the NCR increased by 50%, increasing its proportion from 58% in 1998, to 74% in 2001, and decreasing the proportion from outside the NCR from 42% to 26%.

Table 3.2
Response by location and region
2001 and 1998

	2001		1998	
	#	%	#	%
Province				
Newfoundland			1	2
Nova Scotia	3	5	3	6
Quebec, outside NCR	4	6	5	10
NCR	45	74	30	58
Ontario, outside NCR	3	5	5	10
Manitoba	1	2	1	2
Alberta	3	5	2	4
British Columbia	2	3	5	10
Total	*61*	*100*	*52*	*100*
Region				
NCR	45	74	30	58
Outside NCR	16	26	22	42
Total	*61*	*100*	*52*	*100*

3.2 Experience with PSSRB

The questions in this section were not exactly the same in the two surveys. Sixty-five percent of 1998 respondents reported that they were involved in PSSRB *proceedings, including adjudications* during the last 12 months. In the 2001 survey, 85% reported that they had been involved in PSSRB *proceedings, including mediation and adjudication.*

It is possible, however, to compare results for adjudications (excluding hearings and mediations) for the two surveys. For the 234 cases identified in the 1998 survey, 85% of respondents said they were satisfied, 9% were neutral, and 6% were dissatisfied with the services they used. Respondents to the 2001 survey reported fewer cases (110), and seemed less satisfied (75%), more neutral (21%), and dissatisfied to the same extent (5%) with services.

3.3 Operations Services

Table 3.3 compares the importance of, and satisfaction with service elements for Operations Services for the 2001 and 1998 surveys. While there were minor decreases in importance for some, the greatest decreases were for accuracy, timeliness, responsiveness and courtesy. On the other hand, there was an increased level of importance attached to service in language of choice.

Although there appears to be a considerable improvement in satisfaction with the timely issue of notice of hearing, some dissatisfaction still remains. And while there was very little change in the level of satisfaction with fair and impartial treatment, the level of dissatisfaction has, in fact, increased. Results for the 2001 survey indicate a decrease in satisfaction levels in responsiveness and with service in language of choice, however this appears to be a function of the increased level of importance in 2001.

Service gaps narrowed for timely issue of notice of hearing, timeliness of information, and although decreased somewhat, still remains to a considerable degree for completeness of information, and fair and impartial treatment. The gaps for responsiveness and service in language of choice also appear to have decreased, but this can be attributed to the decrease in importance in the former, and the increase in the level of importance attached to the latter.

Table 3.3
Importance of, and satisfaction with Operations Services, 2001 and 1998 (%)[11]

	Important[12]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Scheduling of hearings				
timely issue of acknowledgement letter				
2001 (n =45, 46)	82	2	11	87
1998 (n=32, 33)	84	3	9	88
timely issue of notice of hearing				
2001 (n =47, 46)	96	7	7	86
1998 (n=32, 33)	94	9	18	73
Quality of service				
accuracy of information				
2001 (n=47, 47)	94	4	13	83
1998 (n=31, 32)	100		13	87
timeliness of information				
2001 (n=46, 46)	93	2	9	89
1998 (n=31, 32)	100	3	16	81
completeness of information				
2001 (n=45, 46)	98	2	15	83
1998 (n=30, 31)	100		19	81

[11] (n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[12] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

Table 3.3
Importance of, and satisfaction with Operations Services, 2001 and 1998 (%)[11]

	Important[12]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
fair and impartial treatment				
2001 (n=48, 48)	98	8	10	82
1998 (n=30, 32)	100	3	16	81
Communications				
service in language of choice				
2001 (n=45, 47)	93	4	4	92
1998 (n=31, 32)	87		3	97
accessibility				
2001 (n=46, 46)	91	2	4	94
1998 (n=32, 33)	97		9	91
responsiveness				
2001 (n=45, 46)	93	2	7	91
1998 (n=32, 33)	100		3	97
courtesy				
2001 (n=47, 48)	85		6	94
1998 (n=32, 33)	97			100
knowledgeable				
2001 (n=47, 48)	98		10	90
1998 (n=32, 33)	100		6	94

3.4 Adjudication and Board Hearings

In 1998, 50% of respondents had appeared at an adjudication or a Board hearing for a total of 139 cases. In 2001, this proportion increased to 69% and 178 cases.

When rating their level of satisfaction of the hearing process, 88% of respondents to the 1998 survey and 93% of respondents to the 2001 survey reported that they were satisfied or very satisfied.

For the times they appeared before the Board, respondents in 1998 said that they were satisfied with the hearing process in 95% of their cases, and in 2001, respondents were satisfied in 96% of their cases.

There appears to be some improvement in the consistency of the hearing process, even though the response categories where somewhat different. In 1998, of 25 respondents, 56% felt that there was consistency, 20% felt that there was not, while a further 24% were unable to assess. In 2001, 90% of 38 respondents felt that there was consistency; and, 10% felt there was not.

Table 3.4 compares the levels of satisfaction with procedural issues and hearing sites for the two surveys. In all categories except one, there has been an improvement in client satisfaction. Only 49% were satisfied with the time in which decisions are issued; 23% were dissatisfied, this compares to 71% who were satisfied and 29% who were neutral in 1998. The greatest improvement was noted for adequacy of hearing rooms, procedural fairness, and opportunity to present their case.

Table 3.4
Satisfaction with procedural issues and hearing sites
2001 and 1998 (%)

	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Procedural issues			
procedural fairness			
2001 (n=43)	5	12	83
1998 (n=26)	4	27	69
opportunity to present your case			
2001 (n=41)	5	5	90
1998 (n=25)		24	76
scheduling of hearings and adjournments			
2001 (n=43)	5	25	70
1998			
board member attentiveness			
2001 (n=43)	2	12	86
1998 (n=24)		21	79
decisions issued in a timely manner			
2001 (n=43)	23	28	49
1998 (n=24)		29	71
completeness of decision			
2001			
1998 (n=24)		25	75
Hearing sites			
adequacy of hearing rooms			
2001 (n=44)	2	11	87
1998 (n=24)	4	33	63
sufficient number of sites			
2001 (n=42)		12	88
1998 (n=22)	9	14	77
accessibility of sites			
2001 (n=44)		11	89
1998			

3.5 Dispute Resolution Services

In the 1998 survey, 40% reported that they had used the Board's mediation services. This proportion increased to 59% in the 2001 survey. Similarly, the number of cases identified increased from 66 in 1998 to 186 in 2001. Table 3.5 demonstrates that this increase can be largely accounted for by the increase in the use of grievance mediation.

Some of the services listed are not comparable between the two surveys, but of those that are, the level of satisfaction has decreased in collective bargaining mediation (78 to 67%), but has increased in grievance mediation (79 to 85%).

Table 3.5
Overall satisfaction with Dispute Resolution services
2001 and 1998 (%)

	# times used	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
collective bargaining mediation				
2001 (n=13)	26	8	25	67
1998 (n=9)	21		22	78
grievance mediation				
2001 (n=27)	132	4	11	85
1998 (n=15)	31	7	14	79
mediation in any other Board process				
2001 (n=10)	17	20	10	70
1998)				
training in mediation				
2001 (n=3)	11		33	67
1998				
mediation for designations for safety or security				
2001				
1998 (n=4)	11			100
training in interest-based bargaining				
2001				
1998 (n=2)	2			100
managerial or confidential exclusion examinations				
2001 (n=13)	na	33	33	33
1998 (n=1)	1			100

Table 3.6 indicates that the level of importance attached to Dispute Resolution services increased for service in language of choice, ability to manage difficult situations, and availability of services. For all other service elements, the level of importance decreased or remained the same.

In 1998, no one was dissatisfied with service elements of DSR. However, the 2001 results shows increases in dissatisfaction with several elements, but timeliness of services is the most notable.

At the other end of the scale, the level of satisfaction increased for consistency of services – from 62 to 81%; there was a smaller increase for availability of services from 79 to 85%.

A decrease in satisfaction was reported in the M or C Reports issued in a timely fashion (90 to 60%), the ability to manage difficult situations (82 to 74%), and in knowledge (100 to 87%).

Service gaps narrowed for both availability and consistency of services. While the gap increased for suitability of meeting rooms, this was mainly a function of the decrease in its level of importance. A sizeable gap between importance and level of satisfaction remains for timeliness of services, expertise in mediation, and responsiveness.

Table 3.6
Importance of, and satisfaction with Dispute Resolution Services, 2001 and 1998 (%)[13]

	Important[14]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Quality of services				
availability of services				
2001 (n=35, 33)	97	3	12	85
1998 (n=20, 19)	95		21	79
timeliness of services				
2001 (n=34, 32)	97	9	16	75
1998 (n=20, 18)	100		22	78
consistency of services				
2001 (n=33, 32	94	3	16	81
1998 (n=20, 18)	100		38	62
expertise in mediation				
2001 (n=35, 32)	100	3	19	78
1998 (n=20, 18)	100		22	78
ability to manage difficult situations				
2001 (n=30, 28)	100	3	23	74
1998 (n=20, 17)	95		18	82
suitability of meeting rooms				
2001 (n=32, 28)	72		11	89
1998 (n=19, 15)	84		7	93

[13] (n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[14] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

Table 3.6
Importance of, and satisfaction with Dispute Resolution Services, 2001 and 1998 (%)[13]

	Important[14]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
M or C Reports accurately reflect evidence				
2001 (n=13, 9)	69		33	67
1998 (n=15, 11)	80		27	73
M or C Reports issued in a timely fashion				
2001 (n=13, 10)	69	10	30	60
1998 (n=14, 10)	93		10	90
Communications				
service in language of choice				
2001 (n=31, 30)	97	3	3	94
1998 (n=18, 18)	89		6	94
accessibility				
2001 (n=33, 31)	97		7	93
1998 (n=18, 18)	100		11	89
responsiveness				
2001 (n=34, 32)	100	3	16	81
1998 (n=18, 18)	100		17	83
courtesy				
2001 (n=34, 32)	88		9	91
1998 (n=18, 18)	100		6	94
knowledgeable				
2001 (n=34, 32)	100		13	87
1998 (n=18, 18)	100			100

The extent to which clients felt that the Board's mediation service was useful in helping resolve their cases increased from 81% in 1998 to 88% in 2001.

3.6 Library Services

In 1998, 13 respondents (25%), and in 2001, a slightly larger number (16) but a similar proportion (26%) had used the Board's Library Services in the previous 12 months. The number of times they used the Library increased from 43 in 1998, to 62 in 2001.

Because of the small numbers involved, differences between the two surveys as regards the level of importance and satisfaction with aspects of Library services, must be viewed with caution. That said, Table 3.7 shows that service in language of choice seems to be more important, courtesy and accessibility less important in 2001 than they were in 1998. The apparent improvements in timeliness, accuracy, completeness and service in language of choice are a result of the negative views of one respondent in 1998. This had the effect of narrowing the service gaps, such that in 2001, the level satisfaction exceeded or was the same as importance attached to all elements of Library Services.

Table 3.7
Importance of and satisfaction with Library Services, by location, 2001 and 1998 (%)[15]

	Important[16]	Dissatisfied	Neutral	Satisfied
Quality of service				
timeliness				
2001 (n=16,15)	94			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
accuracy				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
completeness				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
Communications				
service in language of choice				
2001 (n=16, 15)	94			100
1998 (n=11, 10)	73		10	90
accessibility				
2001 (n=15, 14)	87			100
1998 (n=11, 11)	100			100
responsiveness				
2001 (n=15, 14)	93			100
1998 (n=11, 11)	100			100
courtesy				
2001 (n=16, 15)	87			100
1998 (n=11, 11)	100			100
knowledgeable				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 10)	100			100

In 1998, when asked to identify the services used, 27% reported that they used interlibrary loans, 73% used research, and all used copies of decisions. In 2001, the proportion using interlibrary loans decreased to 6%, using research increased slightly to 81%, and using copies of decisions decreased to 81%.

Respondents in 1998 suggested several new services from the Library – a monthly summary of Board decisions, and decisions accessible on the Web and in hard copy. No suggestions for additional services were suggested in the more recent survey. It appears that the issue of more frequent summaries and electronic access has been resolved by the availability of documents on the Board's website.

[15] n=x, y) – x= number of respondents answering "importance", and y=number of respondents answering "satisfaction" question
[16] rated 4 or 5 on a five-point scale ranging from 1 - "not important" to 5 - "very important".

3.7 Other PSSRB Information Sources

The proportion of clients who used the PSSRB Summary of decisions decreased somewhat, from 65% in 1998, to 54% in 2001. While 93% felt that it was useful in 1998, all found it useful in the more recent survey.

The proportion of clients who accessed the Board's decisions on the QuickLaw system, was the same in both surveys, at almost 50%.

The remaining questions in this section were related to the use of the website which were not asked in the 1998 survey.

4. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

4.1 Conclusions

The vast majority of clients who responded had been involved in PSSRB proceedings, including adjudications, in the last 12 months. Respondents were more likely to have appeared at an adjudication or Board hearing or used the Board's website than to use its mediation services. Clients were least likely to use the Library's services.

Each of these areas will be summarized in the sections that follow.

4.1.1 Operations Services

The service elements with the highest level of importance were knowledge, fair and impartial treatment and completeness of information.

The attributes for which the Operations staff were rated most highly were the communications attributes: accessibility and courtesy, service in language of choice, responsiveness, and knowledge. The greatest level of dissatisfaction was recorded for fair and impartial treatment and timely issue of notice of hearing.

The greatest service gaps were identified in fair and impartial treatment, completeness of information, timely issue of notice of hearing, and accuracy of information.

As in the 1998 survey, the Manager of Operations Services and his staff were identified as providing exemplary service.

4.1.2 Adjudication and Board Hearings

The overwhelming majority of clients using these services reported that they were satisfied with the hearing process.

Clients were asked to rate their level of satisfaction with specific procedural issues related to the Board hearings and with the adequacy of hearing sites. The level of satisfaction was highest for the opportunity to present case, accessibility of sites, and the sufficiency in the number of sites. However, there was also a significant level of dissatisfaction with the time in which a decision is issued. Other sources of dissatisfaction were in the scheduling of hearings/adjournments, the opportunity to present case and procedural fairness, the adequacy of hearing rooms and board member attentiveness.

4.1.3 Dispute Resolution Services

The clients of Dispute Resolution Services were asked to rate the importance of a range of service elements, and their degree of satisfaction with them. The most important elements of service were in the ability to manage difficult situations, expertise in mediation, knowledge and responsiveness. Client dissatisfaction was registered in several areas: timeliness, service in language of choice, availability, ability to manage difficult situations, expertise in mediation, consistency, responsiveness, and M or C reports issued in a timely fashion.

The largest differences between importance of and satisfaction with Dispute Resolutions services were for the ability to manage difficult situations, timeliness of services, expertise in mediation, and responsiveness.

4.1.4 Library Services

Services provided by the Library were very highly rated, with satisfaction exceeding rated importance. Issues raised in 1998 about the lack of electronic access to the Board's decisions seem to have been addressed.

As in the 1998 survey, several respondents commented favourably on the service provided by the librarian and his staff.

4.1.5 Other sources of PSSRB information

When asked to rate the importance of several components of website user-friendliness, navigation and content, accurate information was rated highest, followed by up-to-date information and ease of search. Graphics, on the other hand was rated important by fewer than half the respondents who use the website.

The highest rates of satisfaction were observed for accuracy of information, the usefulness of the information, and the ease of navigation. Respondents were more dissatisfied when the information was not up-to-date, was difficult to view, was difficult to search and download/copy. Some respondents also registered dissatisfaction with the graphics.

The largest gaps between importance and satisfaction were for up-to-date information and ease of search, pages loading quickly, accurate information, and ease of downloading/copying.

4.2 Recommendations

The report on the 1998 survey recommended that should PSSRB repeat this survey, three changes be made to the survey design:

- the client list should include all individuals who have used PSSRB services in a specified period of time – because some respondents had not used their services in the past 12 months, and some reported on their own experience and their staff's experience
- the questions on PSSRB Decisions and QuickLaw should be moved to a separate section; and
- neutral third parties should be surveyed separately.

The 2001 survey addressed all of these recommendations. Surveys were sent to most clients who used PSSRB's services within the last 12 months. This meant that several individuals within one organization were surveyed. The questions on PSSRB Decisions and QuickLaw were included in a section on PSSRB information sources at the end of the

questionnaire, where they would likely be answered. The client list did not include neutral third parties, although one person identified as such.

The 2001 survey had a somewhat lower response rate than the 1998 survey. It is recommended that it be made clear in the cover letter that the response is to be of the client's own personal experiences with the PSSRB, rather than that of their organization as a whole. Where several respondents from the same organization may have been surveyed, only one may have answered on behalf of all the others who did not respond. As well, it is not clear which responded for their organization as a whole, and which responded on their own behalf.

It is also recommended that if neutral third parties are not to be surveyed, that that option be removed from the list of potential responses.

We expected that most of the respondents could not respond to each section, not having used all services, and that the response rate for sections of the questionnaire specific to a functional area of the PSSRB would be lower than the overall response rate. It was noted that within these sections there were questions that were incompletely or incorrectly answered. For example, while some respondents rated the importance of service elements, they may not have rated their level of satisfaction, or vice versa. As well, when asked the number of times certain services were used, these numbers did not add correctly when these services were broken down into their specific components.

It is recommended that to improve the response rate, and to achieve results as complete and as accurate as possible, that the survey be conducted by telephone.

While some organizations have had very good response rates using an internet-based survey tool, it is not certain to what extent the PSSRB client group is comfortable using the internet - 70% of respondents said they used PSSRB website. Internet surveys are still considered novel, and we have noticed much better response rates when compared to mail surveys. However, this would not necessarily increase the accuracy of responses, and the completion of all relevant questions.

While telephone surveys are more labour-intensive, and thus more costly, it is recommended that a hybrid, combining both mail and telephone surveys be conducted in the future. This methodology involves sending the survey in advance so that the respondent can collect whatever information is required, and arranging and conducting telephone interview to collect the information. The interviewer can then ensure that all questions are answered, and that estimates of numbers add correctly. In addition, a much higher response rate overall would be achieved.

APPENDICES

APPENDIX A
Introductory letter

Address:

Dear :

The Public Service Staff Relations Board (PSSRB) has retained Consulting and Audit Canada (CAC) to administer its second client satisfaction survey. The Board recognizes the importance of regularly monitoring its various operational activities as part of a continuous effort to maintain and improve its service delivery.

The PSSRB is an independent quasi-judicial statutory tribunal responsible for the administration of a system of collective bargaining and grievance adjudication in the Public Service. The Board's objective is to administer the legislative framework within which labour relations are conducted in the federal Public Service in a fair, expeditious and efficient manner. Within this context, the Board strives to provide a flexible and multi-facetted array of tools and services to assist its clients.

The purpose of the survey is to provide the PSSRB with reliable information on client concerns and the degree of satisfaction with PSSRB services. The Board would like to know what services are important to you and how well we are performing. Results of this survey will be compared against the baseline information collected in 1998 when we conducted our original survey.

You will receive the survey questionnaire from Consulting and Audit Canada in the next few weeks. I would very much appreciate if it could be completed and sent back to CAC as soon as possible. All the responses to the survey will remain strictly confidential. Only CAC will have access to individual questionnaire responses, and the results will be analyzed so that no individual can be identified.

I would like to take this opportunity to thank you in advance for your participation. Your cooperation in completing the survey will assist us in addressing service issues of concern to you.

Yours truly,

Yvon Tarte
President

APPENDIX B
Cover letter

November 6, 2001

Dear Respondent,

Consulting and Audit Canada (CAC) has been engaged by the Public Service Staff Relations Board (PSSRB) to administer a client satisfaction survey on their behalf. You will have recently received a letter introducing the survey from the Chairperson of PSSRB, Mr. Tarte.

Enclosed is the client satisfaction questionnaire. Please complete the questionnaire and return it to CAC in the envelope provided by November 30, 2001. Should you have any questions regarding the survey, do not hesitate to call or e-mail us at CAC. Contact names and numbers are provided on the first page of the questionnaire.

Your response will remain strictly confidential. The questionnaires will be analyzed within CAC and only the summarized results will be provided to the PSSRB.

Thank you for your cooperation.

Yours truly,

Glenn Crone
Senior Consultant

APPENDIX C
Questionnaire

PUBLIC SERVICE STAFF RELATIONS BOARD

Client Satisfaction Survey

The Public Service Staff Relations Board (PSSRB) is an independent quasi-judicial statutory tribunal responsible for the administration of a system of collective bargaining and grievance adjudication in the Public Service. In order to serve you better, the Board would like to know what is important to you as a client and how well it is performing.

Please take a few minutes to complete this questionnaire and return it to us in the envelope provided. All responses will remain strictly confidential. Only Consulting and Audit Canada (CAC) will have access to individual questionnaire responses, and the results will be analyzed so that no individual can be identified.

If you require further information about the survey, do not hesitate to contact us at CAC.

Linda Bruce
613-947-2432
Linda.Bruce@cac.gc.ca

Glenn Crone
613-995-9532
Glenn.Crone@cac.gc.ca

I DEMOGRAPHIC DATA

1. Please indicate whether you are: (*check as many as apply*):

- ❒ a representative of a bargaining agent
- ❒ a representative of an employer
- ❒ outside counsel representing an employer
- ❒ outside counsel representing a bargaining agent
- ❒ a neutral third party

2. Where are you located? (*check only one*)

- ❒ Newfoundland
- ❒ Nova Scotia
- ❒ Prince Edward Island
- ❒ New Brunswick
- ❒ Quebec (outside NCR)
- ❒ National Capital Region (NCR)
- ❒ Ontario (outside NCR)
- ❒ Manitoba
- ❒ Saskatchewan
- ❒ Alberta
- ❒ British Columbia
- ❒ Yukon
- ❒ Northwest Territories
- ❒ Nunavut

II EXPERIENCE WITH PSSRB

1. In the past 12 months, have you been involved in PSSRB proceedings, including mediation and adjudication?

- ❒ Yes
- ❒ No go to Section VI

2. In the past 12 months, approximately how many times have you used the following, and how satisfied were you with the services you used?

		Satisfaction				
	# times used	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Mediation		5	4	3	2	1
Adjudication		5	4	3	2	1
Other		5	4	3	2	1

3. If you were dissatisfied with the proceedings, please explain why.

4. Do you have any other comments?

III OPERATIONS SERVICES

1. The following service elements apply to your interaction with Operations Services, PSSRB, from first contact up to but excluding the Board hearing. Please indicate how important each of the following service elements is to you (*circle one number in Column A*), **and** how satisfied you are with the performance of the Board (*circle one number in Column B*). If you do not liaise with Operations Services yourself, please have your staff member who conducts the liaison complete this section.

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very Satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Scheduling of hearings											
Timely issue of acknowledgment letter	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Timely issue of notice of hearing	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Quality of Service											
Accuracy of information	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Timeliness of information	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Completeness of information	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Fair and impartial treatment	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Communications											
Service in language of choice	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very Satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Accessibility	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Responsiveness	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtesy	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Knowledgeable	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2. If you were dissatisfied with any of the above aspects of service, please explain why.

3. Do you have any other comments?

IV ADJUDICATION AND BOARD HEARINGS

1. In the past 12 months, have you appeared at an adjudication or a Board hearing?

   ❒ Yes How many hearings over the past year? _____
   ❒ No go to Section V

2. Overall, how satisfied were you with the hearing process?

   ❒ Very satisfied
   ❒ Satisfied
   ❒ Neutral
   ❒ Dissatisfied
   ❒ Very dissatisfied

3. If you were dissatisfied with the hearing process, please explain why.

4. Do you have any other comments?

5. For the times you appeared before the Board, how many times were you satisfied and how many times were you dissatisfied with the hearing process?

Satisfied _____# times

Dissatisfied _____# times

6. Would you like to comment on your answer?

7. Is there consistency in the hearing process?

❒ Yes go to Question 9
❒ No

8. If NO, please explain.

9. How satisfied were you with the following?

	Satisfaction				
	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Procedural issues					
Procedural fairness	5	4	3	2	1
Opportunity to present your case					
Scheduling of hearings and adjournments	5	4	3	2	1
Board member attentiveness	5	4	3	2	1
Decisions issued in a timely manner	5	4	3	2	1
Hearing sites					
Adequacy of hearing rooms	5	4	3	2	1
Sufficient number of sites	5	4	3	2	1
Accessibility of sites	5	4	3	2	1

10. If you were dissatisfied with any of the above, please explain why.

11. Do you have any other comments?

V DISPUTE RESOLUTION SERVICES

1. In the past 12 months, have you used the Board's mediation services?

   ❒ Yes For approximately how many cases over the past year ? _____
   ❒ No go to Section VI

2. Approximately how many times have you used the following, and how satisfied were you with the dispute resolution services you used?

		Satisfaction				
	# times used	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Collective Bargaining Mediation		5	4	3	2	1
Grievance Mediation		5	4	3	2	1
Mediation in any other Board process		5	4	3	2	1
Training in mediation		5	4	3	2	1
Managerial or confidential exclusion examinations		5	4	3	2	1

3. If you were dissatisfied with any of the above, please explain why.

4. Do you have any other comments?

5. As a client of the Board's Dispute Resolution Services, indicate how important each of the following service qualities is to you (*circle one number in Column A*), **and** how satisfied you are with the performance of the Board (*circle one number in Column B*).

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Quality of Dispute Resolution Service											
Availability of services	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Timeliness of services	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Consistency of services	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Expertise in mediation	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Ability to manage difficult situations	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Suitability of meeting rooms	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M or C Reports accurately reflect evidence	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
M or C Reports issued in a timely fashion	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Communications											
Service in language of choice	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Accessibility	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Responsiveness	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtesy	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Knowledgeable	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

6. If you were dissatisfied with any of the above, please explain why.

7. Do you have any other comments?

8. Has the Board's mediation service been useful in helping to resolve your case?

- ☐ Yes go to Question 10
- ☐ No

9. If NO, please explain why.

10. Are there any other dispute resolution services you would like to see offered by the Board?

- ☐ Yes
- ☐ No go to Section VI

11. If YES, please specify.

VI LIBRARY SERVICES

1. In the past 12 months, have you used the Board's Library Services?

- ☐ Yes Approximately how many times in the last 12 months? _____
- ☐ No go to Section VII

2. Please indicate the importance to you of the following service elements (*circle one number in Column A*) **and** how satisfied you are with the performance of the Board's Library Services (*circle one number in Column B*).

3.

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Quality of Library Services											
Timeliness	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
Accuracy	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Completeness	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Communications											
Service in language of choice	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Accessibility	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Responsiveness	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtesy	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Knowledgeable	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

4. If you were dissatisfied with any of the above, please explain why.

5. Do you have any other comments?

6. Which of the following services do you use ?

- ❒ Interlibrary loans
- ❒ Research
- ❒ Copies of decisions
- ❒ Other, please specify _____

7. Are there any services you would like to receive from the Library that you do not now receive?

- ❒ Yes
- ❒ No go to Section VII

8. If YES, please specify.

VII OTHER PSSRB INFORMATION SOURCES

1. Do you use PSSRB Summary of Decisions (the semi-annual publication summarizing decisions)?

   ❒ Yes
   ❒ No go to Question 4

2. If yes, do you find the publication useful?

   ❒ Yes go to Question 4
   ❒ No

3. If NO, please explain.

4. Do you access the Board's decisions on the Quick Law System?

   ❒ Yes
   ❒ No

5. Do you use the PSSRB website (http:/www.pssrb-crtfp.gc.ca)?

   ❒ Yes
   ❒ No go to Section VIII

6. How frequently do you access the PSSRB website?

   ❒ Once a day
   ❒ Once a week
   ❒ Once every two weeks
   ❒ Once a month
   ❒ Less than once a month

7. Please indicate the importance to you of the following (*circle one number in Column A*) **and** how satisfied you are with the performance of the Board's website (*circle one number in Column B*).

	na	A Importance to you					B Satisfaction				
		Very important				Not important	Very satisfied		Neutral		Very dissatisfied
User-friendliness											
graphics and the look of the website are appealing	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
information is easy to view	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
easy to download/copy information	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Navigation											
easy to navigate	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
pages load quickly	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
is easy to search	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Content											
information is up-to-date	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
information is useful	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
information is accurate	na	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

8. If you were dissatisfied with any of the above, please explain why.

9. Do you have any other comments?

VIII FURTHER THOUGHTS

1. Do you have any further comments about your experience with PSSRB?

Thank you for participating in this study.

Please return the completed questionnaire in the envelope provided.

APPENDIX D
Follow-up letter

November 19, 2001

Dear Respondent,

On November 6th, Consulting and Audit Canada mailed you a client satisfaction survey on behalf of our client, the Public Service Staff Relations Board (PSSRB).

If you have already completed and returned the questionnaire, please accept our sincere thanks. If not, would you please do so by Friday, November 30.

Your participation in this survey is extremely important as we want the results to accurately reflect the views of all clients of the PSSRB.

If you did not receive the questionnaire or have mislaid it, please contact Linda Bruce at 613-947-2432 or by email at linda.bruce@cac.gc.ca and we will fax you another copy today.

Thank you for your cooperation.

Le 19 novembre 2001

Monsieur/Madame,

Le 6 novembre, Conseils et Vérification Canada vous envoyait par la poste un questionnaire sur la satisfaction des clients au nom de notre client la Commission des relations de travail dans la fonction publique. (Commission)

Si vous avez déjà rempli et retourné le questionnaire, nous vous en remercions sincèrement. Sinon, nous vous saurions gré de le faire d'ici le vendredi 30 novembre.

Il est important que vous participiez à ce sondage puisque nous tenons à ce que les résultats reflètent bien l'opinion de tous les clients de la Commission.

Si, vous n'avez pas reçu le questionnaire ou l'avez égaré, veuillez communiquer avec Linda Bruce au (613) 947-2432 ou par courrier électronique à l'adresse linda.bruce@cac.gc.ca, et nous vous en fournirons un autre exemplaire aujourd'hui par télécopieur.

Nous vous remercions de votre coopération et vous prions d'agréer, Monsieur/Madame, nos salutations les meilleures.

Glenn Crone
Senior Consultant/Conseiller Supérieur

Consulting and Audit Canada
An Agency of Public Works and Government Services Canada

Conseils et Vérification Canada
Une agence de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

2001

CAC CVC

Projet n° 506-0136
Janvier 2002

TABLE DES MATIÈRES

Page

TABLEAUX ii

DIAGRAMMES iv

RÉSUMÉ v

1.0 CONTEXTE DU SONDAGE 1
1.1 Objectifs et portée du sondage 1
1.2 Méthode d'enquête 2

2.0 CONSTATATIONS 4
2.1 Données démographiques 4
2.2 Rapports avec la Commission 10
2.3 Services offerts par les Opérations 13
2.4 Arbitrage et audiences de la Commission 20
2.5 Services de règlement des conflits 27
2.6 Services de la bibliothèque 32
2.7 Autres sources d'information de la Commission 34
2.8 Derniers commentaires 42

3.0 COMPARAISON AVEC LE SONDAGE DE 1998 43
3.1 Données démographiques 43
3.2 Rapports avec la Commission 44
3.3 Services offerts par les Opérations 45
3.4 Arbitrage et audiences de la Commission 46
3.5 Services de règlement des conflits 49
3.6 Services de la bibliothèque 51
3.7 Autres sources d'information de la Commission 53

4.0 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS 54
4.1 Conclusions 54
4.2 Recommandations 55

ANNEXES 58

A. Lettre de présentation 59
B. Lettre d'accompagnement 60
C. Questionnaire 61
D. Lettre de suivi 73

TABLEAUX

Page

2.1 Distribution des réponses en fonction de la population cliente selon le rôle et le type de représentation 7

2.2 Distribution des réponses en fonction de la population cliente selon le lieu de travail 8

2.3 Réponse selon le type de représentation et le lieu de travail (en %) 9

2.4 Niveau de satisfaction à l'égard des services de médiation et d'arbitrage selon le type de représentation et lieu de travail (en %) 13

2.5 Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations selon le type de représentation (en %) 18

2.6 Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations selon le lieu de travail (en %) 19

2.7 Niveau de satisfaction à l'égard du processus d'audience selon le type de représentation et le lieu de travail (en %) 22

2.8 Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience selon le type de représentation (en %) 25

2.9 Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience selon le lieu de travail (en %) 26

2.10 Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission selon le type de représentation (en %) 40

2.11 Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission selon le lieu de travail (en %) 41

2.12 Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de vos rapports avec la Commission? selon le rôle 42

3.1 Réponse selon le rôle et le type de représentation 2001 et 1998 43

3.2 Réponse selon le lieu de travail et la région 2001 et 1998 44

3.3 Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services offerts par les Opérations, 2001 et 1998 (en %) 45

Page

3.4 Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience, 2001 et 1998 (en %) 48

3.5 Niveau général de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits, 2001 et 1998 (en %) 49

3.6 Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits, 2001 et 1998 (en %) 50

3.7 Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque, 2001 et 1998 (en %) 52

DIAGRAMMES

Page

2.1 Réponses au sondage selon le rôle 6
2.2 Réponses au sondage selon le secteur géographique 8
2.3 Utilisation des services de la Commission 9
2.4 Niveau général de satisfaction : rapports avec la Commission 10
2.5 Importance des services offerts par les Opérations 14
2.6 Niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations 15
2.7 Écarts de service : services offerts par les Opérations 17
2.8 Niveau général de satisfaction : processus d'audience 20
2.9 Niveau général de satisfaction : arbitrage et audiences de la Commission 23
2.10 Niveau général de satisfaction : Services de règlement des conflits 27
2.11 Importance accordée aux Services de règlement des conflits 29
2.12 Niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits 30
2.13 Écarts de service : Services de règlement des conflits 31
2.14 Importance accordée aux Services de la bibliothèque 32
2.15 Niveau de satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque 33
2.16 Écarts de service : Services de la bibliothèque 33
2.17 Fréquence des accès au site Web de la Commission 35
2.18 Importance accordée aux aspects de service du site Web de la Commission 36
2.19 Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission 37
2.20 Écarts de service : site Web de la Commission 39

RÉSUMÉ

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (Commission) est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi qui est chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique. La Commission fournit aussi des services de médiation et de conciliation pour aider les parties à résoudre leurs différends sans avoir à entamer de procédures officielles devant la Commission.

La Commission a mené son premier sondage sur la satisfaction de la clientèle en 1998, pour obtenir une rétroaction de sa clientèle au sujet des services qu'elle offrait. Le deuxième sondage, dont on fait état des résultats dans le présent rapport, a été réalisé en novembre et décembre 2001 pour recueillir des données sur les actuels niveaux de satisfaction de la clientèle à l'égard des services, pour recueillir des informations sur les aspects de service où l'on observe un mécontentement de la part de la clientèle et où il y a donc place à l'amélioration, ou, à l'inverse, sur les aspects de service qui ont été particulièrement bien accueillis, ainsi que pour comparer ces résultats aux données de référence recueillies en 1998.

Le sondage s'adressait aux clients directs de la Commission, soit les employeurs et les agents négociateurs de la fonction publique du Canada ainsi que leurs représentants, et visait les services offerts par les Opérations, les services d'arbitrage et d'audiences de la Commission, les Services de règlement des conflits et les Services de la bibliothèque, ainsi que d'autres sources d'information de la Commission. Sur 111 clients, 61 ont répondu au questionnaire, ce qui donne un taux de réponse de 55 %.

Il importe de souligner que, même s'il sont basés sur de petits nombres, les résultats n'en sont pas moins significatifs. Ils peuvent fournir des données et des indications utiles sur les services de la Commission, mais ils ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble de la population cliente de la Commission. Mentionnons aussi que les comparaisons effectuées entre les services sont quelque peu compromises par le nombre de répondants qui ont déclaré utiliser ces services. Par exemple, dans le cas des Services de la bibliothèque, avec 16 clients, une réponse représente 6,3 % des répondants; dans le cas des services d'arbitrage, qui ont compté 42 clients, une réponse équivaut à 2,3 % des sondés. De la même façon, lorsque les résultats sont découpés selon le type de représentation, 25 répondants se sont identifiés comme des représentants d'agent négociateur, si bien qu'une réponse équivaut à 4 % des réponses dans ce groupe. Lorsque, pour la même question, huit répondants seulement se sont identifiés comme représentants d'employeur, une personne représentait 16 % des réponses. Pour faciliter l'analyse des résultats, le nombre de répondants à ces questions est précisé.

Une grande majorité des répondants avaient pris part à des procédures devant la Commission, dont des instances d'arbitrage, dans les 12 derniers mois. Les services d'arbitrage ou les audiences de la Commission, de même que le site Web de la Commission, ont été cités plus souvent que les services de médiation. Les services les moins souvent utilisés par les clients ont été ceux de la bibliothèque.

Les clients se sont dits très satisfaits des services de la Commission. Ce sont les clients des services d'arbitrage et d'audience qui ont exprimé le plus haut niveau de satisfaction, 93 % d'entre eux se déclarant satisfaits ou très satisfaits du processus d'audience; à l'inverse, seuls 2 % des clients se sont dits mécontents. On relève des taux moins élevés de satisfaction chez les utilisateurs des services de médiation, 79 % se disant satisfaits ou très satisfaits du niveau de service et 9 % s'en déclarant mécontents ou très mécontents. Cependant, 88 % des clients des services de médiation ont déclaré que la médiation leur avait été utile pour régler leur dossier. Les utilisateurs des services d'arbitrage se sont également dits, dans une large mesure, satisfaits du niveau de service, puisque 78 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits, tandis que 5 % se sont déclarés mécontents des procédures. Les utilisateurs des autres services de la Commission ont affiché le niveau de satisfaction le moins élevé, avec 53 % d'entre eux se déclarant satisfaits ou très satisfaits et 24 %, mécontents.

Les éléments de service auxquels les clients de la division des Opérations ont accordé le plus d'importance sont la compétence, un traitement juste et impartial et le caractère complet de l'information.

Les qualités que la clientèle a le plus appréciées chez le personnel des Opérations sont celles qui concernent la communication, en l'occurrence l'accessibilité, la courtoisie, le service dans la langue désirée, l'empressement (ou la sensibilité) et la compétence. Le degré de mécontentement le plus marqué visait les éléments du traitement juste et impartial et de l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable.

Les écarts plus importants entre l'importance accordée et le niveau de satisfaction touchaient le traitement juste et impartial, le caractère complet de l'information, l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable et l'exactitude de l'information.

Comme dans le sondage de 1998, les répondants ont jugé que le gestionnaire de la division des Opérations et son personnel fournissaient un service exemplaire.

La très grande majorité des clients qui ont pris part à des séances d'arbitrage ou ont comparu à des audiences de la Commission se sont dits satisfaits du processus d'audience.

On a demandé aux clients de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard de certaines questions de procédure liées aux audiences de la Commission et au caractère adéquat des lieux d'audience. Le niveau de satisfaction le plus élevé a été exprimé pour la possibilité de faire valoir son point de vue, l'accès aux lieux et le nombre d'endroits suffisant. Néanmoins, on a aussi enregistré un niveau significatif de mécontentement à l'égard du délai dans lequel une décision est rendue. Parmi les autres sources de mécontentement, mentionnons le calendrier des audiences/ajournements, la possibilité de faire valoir son point de vue, l'équité procédurale, le caractère adéquat des salles d'audience et l'attention des commissaires.

On a demandé aux clients des Services de règlement des conflits de préciser l'importance qu'ils accordent aux différents éléments de service ainsi que leur niveau de satisfaction à cet égard. Les éléments jugés les plus importants ont été la capacité de gérer les situations difficiles, l'expertise en médiation, la compétence et l'empressement. Le mécontentement de la clientèle s'est manifesté pour plusieurs éléments; c'est la prestation des services dans des délais raisonnables qui a suscité le plus de mécontentement. Les clients ont aussi

exprimé certains degrés de mécontentement pour le service dans la langue désirée, la disponibilité des services, la capacité de gérer des situations difficiles, l'expertise en médiation, l'uniformité des services, l'empressement et les rapports d'exclusion produits dans des délais raisonnables.

Les différences les plus marquées entre l'importance accordée et le niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits ont porté sur la capacité de gérer les situations difficiles, la prestation des services dans des délais raisonnables, l'expertise en médiation et l'empressement.

Les clients des Services de la bibliothèque se sont dits toujours satisfaits de tous les éléments. On semble avoir remédié aux problèmes soulevés en 1998 au sujet de l'absence d'accès électronique aux décisions de la Commission. Comme dans le sondage de 1998, plusieurs répondants ont formulé des commentaires favorables sur le service fourni par le bibliothécaire et son personnel.

Questionnés sur l'importance qu'ils attachent à plusieurs éléments de la convivialité, de la navigation et du contenu du site Web de la Commission, les clients ont accordé la note la plus élevée à l'exactitude de l'information, suivie de la mise à jour de l'information et de la facilité des recherches. Les graphiques, en revanche, ont été jugés importants par moins de la moitié des répondants qui utilisent le site Web.

Les taux de satisfaction les plus élevés ont visé l'exactitude de l'information, son utilité, la facilité de navigation et les graphiques. Les répondants se sont dits plus mécontents lorsque l'information n'était pas à jour, lorsqu'elle était difficile à visualiser, lorsque sa recherche était laborieuse et lorsqu'il était difficile de télécharger ou copier des informations. Certains répondants ont aussi exprimé leur mécontentement à l'égard des graphiques.

Les écarts les plus notables entre l'importance accordée et le niveau de satisfaction ont porté sur la mise à jour de l'information et la facilité des recherches. De moins grands écarts ont été relevés pour la rapidité du chargement des pages, l'exactitude de l'information et la facilité de téléchargement/copie.

Dans le sondage de 2001, on a tenu compte de toutes les recommandations faites à la suite du rapport du sondage de 1998 : les questionnaires ont été envoyés à la plupart des clients qui ont eu recours aux services de la Commission au cours des 12 derniers mois; dans une section consacrée aux sources d'information de la Commission, on a ajouté les questions sur les décisions de la Commission et sur QuickLaw, à la fin du questionnaire, où les sondés étaient plus susceptibles d'y répondre; la liste des clients ne comprenait pas les tiers neutres, quoiqu'une personne se soit identifiée comme tel.

Par rapport au sondage de 1998, le sondage de 2001 a permis d'obtenir davantage de réponses mais avec un taux de réponse quelque peu inférieur. Il est recommandé d'indiquer bien clairement, dans la lettre d'accompagnement, que les réponses fournies doivent être celles que le client individuel de la Commission fournit en fonction de ses expériences personnelles, et non celles que l'on donne au nom de son organisation. On recommande également que, si les tiers neutres ne doivent pas être sondés, cette option soit retirée de la liste des réponses possibles.

Nous nous attendions à ce que la plupart des répondants ne puissent pas répondre aux questions de chaque section, puisqu'ils n'utilisent pas tous les services de la Commission, et à ce que le taux de réponse des sections du questionnaire portant sur une dimension fonctionnelle particulière de la Commission serait plus bas que le taux de réponse général. On a observé que, à l'intérieur de ces sections, des répondants avaient fourni des réponses incomplètes ou incorrectes à des questions. Pour augmenter le taux de réponse et parvenir à des résultats aussi complets que possibles, il est recommandé de réaliser le sondage par téléphone.

Certaines organisations ont obtenu de très bons taux de réponse en utilisant un outil de sondage via Internet. Toutefois, on ne sait pas exactement dans quelle mesure les clients de la Commission trouvent aisé d'utiliser l'Internet dans ces circonstances – 70 % des répondants ont dit utiliser le site Web de la Commission. Une dimension de nouveauté reste encore associée aux sondages menés sur la toile, et nous avons remarqué qu'on obtenait par cette formule de bien meilleurs taux de réponse que ceux des enquêtes postales. Cependant, cela n'augmenterait pas nécessairement la précision des réponses ni n'améliorerait l'obtention de réponses à toutes les questions pertinentes.

Bien que les sondages téléphoniques demandent plus de travail, et donc sont plus coûteux, il est recommandé de retenir à l'avenir une formule hybride conjuguant l'enquête postale et le sondage téléphonique. Cette méthode suppose que l'on envoie le questionnaire à l'avance (pour que le répondant puisse réunir les éventuels renseignements requis) et que l'on organise et réalise l'entrevue téléphonique pour recueillir les données. L'enquêteur peut ensuite s'assurer que le répondant a fourni une réponse à toutes les questions et que les estimations chiffrées s'additionnent correctement. En outre, on pourrait parvenir à un taux de réponse beaucoup plus élevé, dans l'ensemble, qui rendrait compte des opinions d'un plus grand nombre de clients.

1.0 CONTEXTE DU SONDAGE

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (la Commission) est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par la loi qui est chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique. La Commission fournit notamment les services suivants :

- arbitrage de griefs;
- demandes d'accréditation;
- révocation d'accréditation;
- plaintes de pratiques déloyales de travail;
- désignation de postes de confiance;
- services de médiation et de conciliation pour aider les parties à résoudre leurs différends sans entamer de procédures officielles devant la Commission;
- plaintes déposées en vertu des dispositions sur la santé et la sécurité de la Partie II du *Code canadien du travail.*

Les clients directs de la Commission sont les employeurs et les agents négociateurs de la fonction publique fédérale, de même que les employés non représentés. Tant les employeurs que les agents négociateurs peuvent être représentés par une personne de leur organisation ou par un avocat indépendant agissant en leur nom. De plus, la Commission entretient des rapports avec des tiers neutres qu'elle nomme à titre de médiateurs, de conciliateurs ou d'arbitres.

En 1997, la Commission a entrepris plusieurs initiatives, parmi lesquelles la mise au point d'indicateurs de rendement et la conception d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle, qui visaient à améliorer la prestation de ses services. La Commission a fait appel à Conseils et Vérification Canada (CVC) pour l'aider à mettre au point et à réaliser son premier sondage sur la satisfaction de la clientèle en 1998. C'est pour donner une suite à ce sondage que la Commission a de nouveau retenu les services de CVC.

1.1 Objectifs et portée du sondage

L'objectif du sondage sur la satisfaction de la clientèle était de fournir à la Commission une rétroaction de la part de ses clients au sujet des services qu'elle leur offre. Plus précisément, il s'agissait :

- de recueillir des données sur l'actuel niveau de satisfaction des clients à l'égard des services;
- de recueillir des renseignements sur les aspects du service qui mécontentent la clientèle, et donc peuvent être améliorés, ou, à l'inverse, qui sont particulièrement bien reçus des clients;
- de comparer ces résultats avec les données de référence recueillies en 1998.

Le sondage s'adressait aux clients directs de la Commission, soit les employeurs et les agents négociateurs de la fonction publique à l'échelle du Canada ainsi que leurs représentants, et visait les services offerts par les Opérations, les services d'arbitrage et d'audiences de la Commission, les Services de règlement des conflits, les Services de la bibliothèque ainsi que les autres sources d'information de la Commission.

1.2 Méthode d'enquête

En tout, 111 clients directs ont été identifiés par la Commission. Une lettre de présentation émanant du président de la Commission a été envoyée aux clients (annexe A) pour faire connaître les objectifs du sondage. Une semaine plus tard, les questionnaires, accompagnés d'une enveloppe de retour pré-adressée, ont été envoyés à tous les clients (annexes B et C). Deux semaines après, CVC a envoyé une lettre de suivi à tous les clients (annexe D).

Le sondage se composait de huit sections. Dans la première étaient recueillies des données démographiques et la deuxième posait des questions d'ordre général sur les rapports des clients avec la Commission. Les quatre sections suivantes portaient sur les services offerts par les Opérations, les services d'arbitrage et d'audiences de la Commission, les Services de règlement des conflits et la Bibliothèque. À la septième section sont ajoutées des questions sur le site Web de la Commission, pour tenir compte de l'utilisation accrue de cette technologie depuis le dernier sondage (1998). Dans la dernière section, on sollicite des commentaires d'ordre plus général.

Le questionnaire a été conçu, dans la mesure du possible, sur le modèle de l'Outil de mesures communes (OMC)[1]. Les questions générales de l'OMC portent sur différents aspects du service quant à la *satisfaction du client* et à l'*importance pour le client* afin de déceler les écarts de service. Sur le plan théorique, il apparaît que l'on observe souvent de notables différences entre ce que les prestataires de services pensent offrir et ce que les clients estiment recevoir. En théorie comme en pratique, il semble qu'il soit nécessaire de découper les services selon les éléments qui les composent afin de mieux comprendre les dimensions de la satisfaction de la clientèle. Il n'est pas inhabituel, pour un client, de se déclarer satisfait, *dans l'ensemble*, des services, tout en accordant une note encore plus élevée à un élément de service encore plus spécifique. Il ressort de ce scénario que, pour comprendre les dimensions de la satisfaction des clients, il faut comprendre les principaux éléments de service.

Les questions, pour la plupart, étaient des questions fermées à choix multiples et l'on demandait aux clients de ne cocher qu'une des nombreuses réponses qui s'appliquaient à une situation particulière. On utilisait une échelle de Likert pour déterminer le niveau de satisfaction du client et l'importance qu'il attribuait à l'élément. Les résultats obtenus ont permis de dégager les écarts de service en comparant l'importance accordée aux divers éléments de service et le niveau de satisfaction à l'égard de ces éléments.

Sur les 111 questionnaires du sondage, 61 ont été remplis et retournés à CVC, ce qui donne un taux de réponse de 55 %. Bien que le nombre réel de réponses soit statistiquement significatif – le niveau de confiance est de 95 % –, la marge d'erreur est de

[1] Schmidt et Strickland, *Sondages sur la satisfaction des clients : Outil de mesures communes*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, décembre 1998.

± 8,5 %. Manifestement, un biais de non-réponse demeure possible dans nos résultats : p. ex., ceux qui n'ont pas répondu au sondage peuvent être différents, de manière systématique, de ceux qui ont répondu.

De plus, la plupart des répondants n'ont pu répondre à chacune des section, puisqu'ils n'utilisaient pas tous les services. Par exemple, un client des services de médiation peut ne pas avoir utilisé les services de la bibliothèque de la Commission au cours des 12 derniers mois. Ainsi, le taux de réponse obtenu pour les sections du questionnaire portant plus particulièrement sur un secteur fonctionnel de la Commission est moins élevé que le taux de réponse global.

Les réponses au questionnaire ont été saisies dans une base de données, de simples distributions statistiques ont été calculées et les données ont été croisées selon le lieu de travail (RCN ou hors RCN) ainsi que le rôle ou le type de représentation du répondant (associé à l'employeur ou à l'agent négociateur).

2.0 CONSTATATIONS

Dans cette section, on fait état des constatations du sondage sur la satisfaction de la clientèle en les organisant selon la structure du questionnaire. Le sondage se compose des huit sections suivantes : données démographiques, rapports avec la Commission, services des Opérations, arbitrage et audiences de la Commission, services de médiation, services de la bibliothèque, autres sources d'information de la Commission et commentaires d'ordre général.

Avant de regarder les résultats du sondage de plus près, il importe de souligner de nouveau que les chiffres sur lesquels ils sont fondés sont très modestes et représentent les opinions d'un groupe de clients autosélectionnés. Cela ne veut pas dire pour autant que ces résultats ne sont pas significatifs – ils peuvent fournir des renseignements et des éclairages utiles sur les services de la Commission –, mais ils ne sont pas nécessairement représentatifs des vues de tous les clients de la Commission.

À l'examen des cinq réponses possibles pour l'« importance accordée » et le « niveau de satisfaction », force est de constater que, en raison du petit nombre de réponses, notamment lorsque l'on décompose les résultats selon le type de représentation et la région, il valait mieux analyser les résultats sur une échelle à trois réponses. Dans le calcul des réponses positives/favorables ou négatives/défavorables, les catégories « très satisfait » et « satisfait » ont été regroupées sous « satisfait »; on a fait de même pour les catégories « très mécontent » et « mécontent », qui sont devenues « mécontent ». On a fait la même chose pour l'échelle de l'« importance accordée », qui va de 1 (« pas important ») à 5 (« très important »); si bien que 4 et 5 sont devenus « important ».

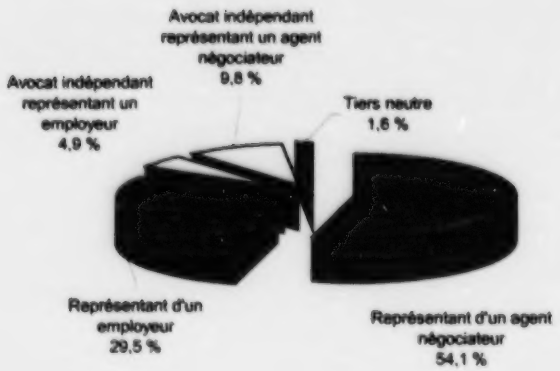
On a estimé que les réponses seraient susceptibles de varier selon le type de représentation et le lieu de travail du client. Dans l'analyse qui suit, nous nous sommes efforcés, dans la mesure du possible, d'opérer ces comparaisons. Nous notons toutefois qu'il n'est pas possible d'effectuer certaines comparaisons à l'intérieur de ces groupes du fait que, dans le cas de certains services, on a reçu peu de questionnaires remplis de la part de clients représentant des employeurs et de clients de l'extérieur de la RCN. Par exemple, lorsque les résultats sont ventilés par type de représentation, 25 répondants ont pu s'identifier comme représentants d'agent négociateur, si bien qu'une réponse représente 4 % des réponses dans ce groupe. Lorsque, pour la même question, huit répondants seulement se sont identifiés comme représentants d'employeur, une personne a représenté 16 % des réponses. Pour faciliter cette analyse, le nombre de répondants à ces questions est précisé.

2.1 Données démographiques

Le diagramme 2.1 illustre la distribution des répondants selon le type d'organisation qu'ils représentent. La plus grande proportion de réponses est venue des représentants d'agent négociateur (54 %), comme on pouvait s'y attendre, puisqu'ils forment le groupe de clients le plus important. Le tableau 2.1 montre que la distribution des répondants selon leur rôle était, grosso modo, proportionnelle aux nombres de personnes sondées, quoiqu'il semble que les représentants d'agent négociateur soient quelque peu sous-représentés dans leurs

réponses, étant donné qu'ils formaient 65 % de la population sondée. Il se peut que la personne qui s'est identifiée comme un tiers neutre ait répondu incorrectement, puisque la Commission fait observer qu'il n'y avait pas de tiers neutre dans sa liste de clients. Il n'est pas possible de recoder correctement cette personne, car le sondage était anonyme. Cependant, cette personne n'a répondu qu'aux questions de la dernière partie du sondage, qui portent sur les autres sources d'information de la Commission.

Diagramme 2.1
Réponse au sondage selon le rôle



Le tableau 2.1 ventile aussi les réponses selon le type de représentation du client, c'est-à-dire l'agent négociateur ou l'employeur est-il représenté par un membre de son personnel (représentant) ou un avocat indépendant. La proportion de clients représentant un agent négociateur (64 %) était presque deux fois plus importante que celle des clients représentant un employeur (34 %), mais elle est quelque peu sous-représentée, puisqu'elle correspondait à 73 % de la clientèle sondée. À l'inverse, les représentants d'employeur étaient légèrement surreprésentés, puisqu'ils forment 27 % de la population cliente mais 34 % des répondants.

Tableau 2.1
Distribution des réponses en fonction de la population cliente selon le rôle et le type de représentation

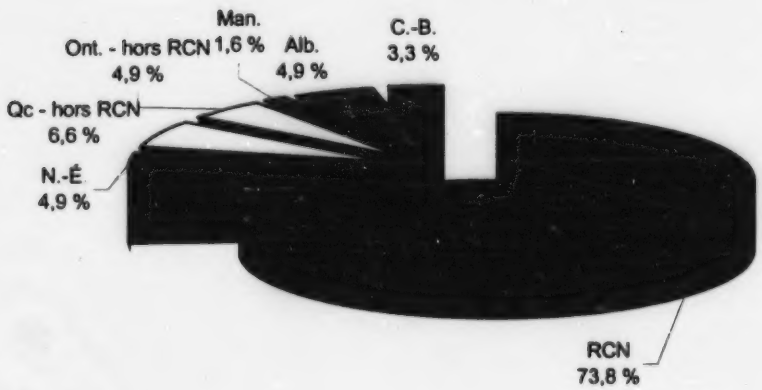
	Répondants		Population cliente		Taux de réponse
	n^bre	%	n^bre	%	%
Rôle					
Représentant d'un agent négociateur	33	54	72	65	46
Représentant d'un employeur	18	30	27	24	67
Avocat indépendant représentant un employeur	3	5	3	3	100
Avocat indépendant représentant un agent négociateur	6	10	9	8	67
Tiers neutre	1	2	0	0	
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*
Type de représentation					
Agent négociateur	39	64	81	73	48
Employeur	21	34	30	27	70
Tiers neutre	1	2	0	0	
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*100*

Soixante-quatorze pour cent des répondants travaillaient dans la région de la Capitale nationale (RCN) (tableau 2.2 et diagramme 2.2). La distribution géographique des répondants par rapport à la population sondée était très similaire.

Tableau 2.2
Distribution des réponses en fonction de la population cliente selon le lieu de travail

	Répondants		Population cliente		Taux de réponse
	n^bre	%	n^bre	%	%
Province					
Nouvelle-Écosse	3	5	4	4	75
Québec, hors RCN	4	6	8	7	50
RCN	45	74	86	78	52
Ontario, hors RCN	3	5	5	5	60
Manitoba	1	2	2	2	50
Alberta	3	5	4	4	75
Colombie-Britannique	2	3	2	2	100
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*
Région					
RCN	45	74	86	77	52
Hors RCN	16	26	25	23	64
Total	*61*	*100*	*111*	*100*	*55*

Diagramme 2.2
Réponse au sondage selon le secteur géographique

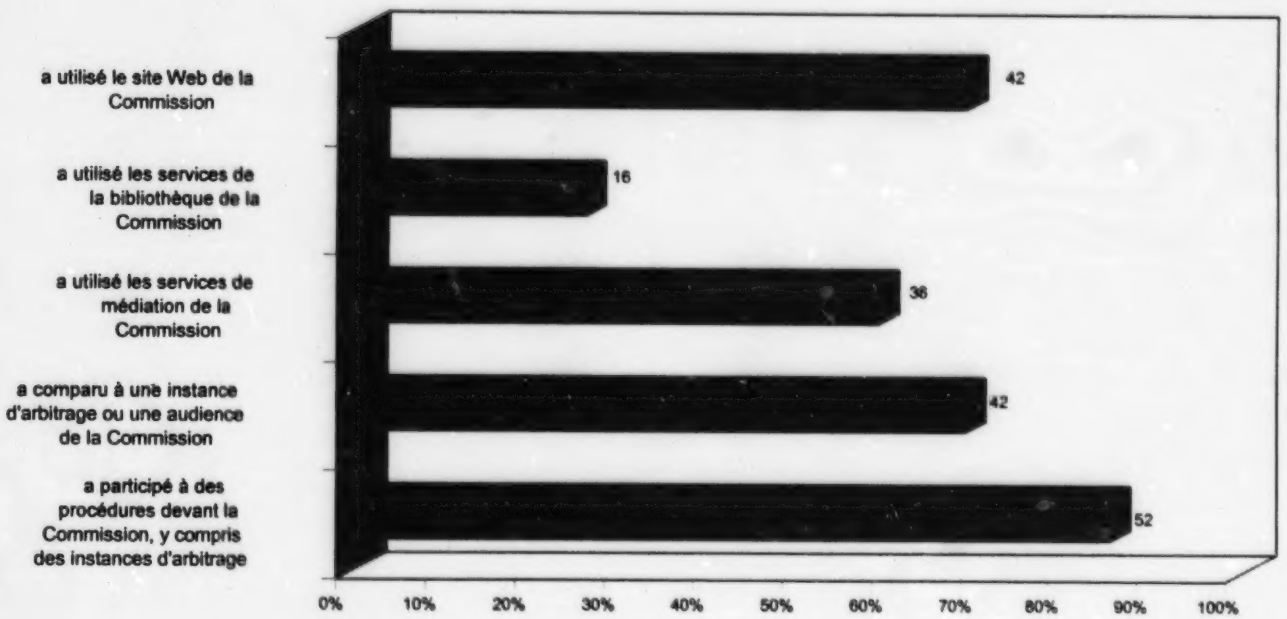


La très grande majorité des répondants représentant les employeurs provenaient de la RCN (86 %), et les répondants qui représentent des agents négociateurs étaient aussi plus susceptibles de travailler dans la RCN qu'à l'extérieur (tableau 2.3).

Tableau 2.3 Réponse selon le type de représentation et le lieu de travail (en %)		
Type de représentation	**RCN (n=41)**	**hors RCN (n=16)**
d'un agent négociateur (n=39)	67	33
d'un employeur (n=21)	86	14
tiers neutre (n=1)	100	

Le diagramme 2.3 illustre le nombre et le pourcentage de clients qui utilisent les services de la Commission. Dans les 12 derniers mois, la plupart des répondants (85 %) avaient pris part à des procédures devant la Commission, y compris les instances d'arbitrage. Parmi les services les plus souvent cités, venaient ensuite la comparution à une audience de la Commission ou à une instance d'arbitrage et l'utilisation du site Web de la Commission (69 %).

Diagramme 2.3
Utilisation des services de la Commission



Les résultats obtenus pour chacun de ces services sont décrits dans les sections ci-après.

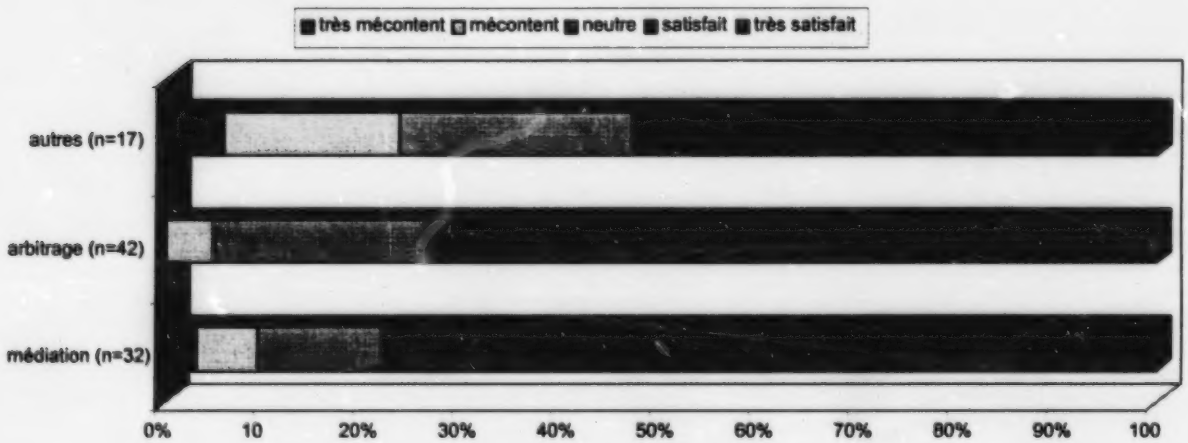
2.2 Rapports avec la Commission

Dans cette section du questionnaire étaient posées des questions sur les services utilisés, leur fréquence d'utilisation et le niveau général de satisfaction à l'égard desdits services.

Dans les 12 derniers mois, 85 % des répondants avaient pris part à des procédures devant la Commission, y compris des instances d'arbitrage. Les répondants ont déclaré utiliser les services d'arbitrage dans une plus grande proportion (70 %) que les services de médiation (54 %) ou les autres services (26 %). Toutefois, le nombre d'affaires de médiation (164) est supérieur au nombre de cas d'arbitrage (154) et autres (45) déclarés par les clients.

Le diagramme 2.4 illustre le niveau de satisfaction du groupe de clients à l'égard des procédures de la Commission. Soixante-dix-huit pour cent des répondants qui ont participé à des séances d'arbitrage et une proportion légèrement moins élevée ayant utilisé les services de médiation (74 %) se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits. Neuf pour cent (ou 3 clients) se sont dits soit mécontents soit très mécontents des services de médiation.

Diagramme 2.4
Niveau général de satisfaction : rapports avec la Commission



Questionnés sur les raisons de leur mécontentement, les clients des services de médiation ont fourni les précisions suivantes : le médiateur semblait se soucier davantage de la procédure que du dossier en tant que tel; faire une médiation par téléphone était une mauvaise idée et exigeait des compétences que le médiateur n'avait pas; le médiateur n'a pas cherché à inciter les parties à en arriver à un règlement en explorant d'autres solutions de rechange susceptibles de faciliter un résultat à la satisfaction des parties.

Les clients mécontents de l'arbitrage l'ont été essentiellement en raison du délai qui s'est écoulé entre l'audience et la décision :

- *PSSRB overlooked some things that resulted in a rush at the end to get the Board set up. In the other situation, we have had an exclusion request in for 4 years and only now are we starting to get some action but PSSRB appears to have a union-bias in these activities.*
- *Quatre mois après l'arbitrage, nous n'avons pas encore la décision.*
- *Delay in issuance of decision.*
- *Il devrait y avoir une limite de temps durant laquelle une décision serait émise.*

Parmi les sources de mécontentement à l'égard des « autres » services, mentionnons les suivantes :

- *Board not responsive to parties' issues, too slow to respond, sloppy, autocratic.*
- *In the bad faith bargaining context, the Board was far too slow to intervene - too deferential to employer attempts to delay adjudication. It is fine to let the parties do their own negotiation, but at times, the Board's prompt intervention is required in order to permit fair bargaining to resume.*

Invités à faire d'autres commentaires, les clients ont formulé quelques observations négatives :

- *Le per diem payée aux arbitres et aux conciliateurs est nettement insuffisant face à un marché qui paie $1800 à 2300 par jour.*
- *Adjudication is too time-consuming. Its benefit is that it doesn't cost.*
- *Some mediators could be more active, involved, committed.*
- *Some members discuss cases inappropriately outside the confines of the hearing.*
- *The quality of the adjudicators is slipping; namely their ability to conduct a hearing in a professional manner and make timely decisions on issues during the hearing.*
- *Membres (4) préoccupés à plaire au syndicat plutôt que d'appliquer la loi.*
- *Adjudicators, because they are appointed, are not accountable and cannot be changed or chosen by the parties.*
- *Refus par la Commission de louer un équipement audio visuel alors qu'elle l'a fait pour l'employeur! (pour la même audience).*

Certains commentaires étaient positifs :

- *When using a qualified mediator, this process is very good in resolving disputes.*
- *Gilles Brisson, Dennis Dumoulin and all PSSRB staff have been courteous, efficient and helpful at all times.*
- *I am also very pleased with the administrative services that we receive!*

Et certains commentaires étaient d'ordre plus général :

- *Malgré que c'est un domaine assez particulier, les arbitres devraient être très conscient(e)s qu'ils doivent non seulement faire preuve d'impartialité mais aussi en donner l'apparence.*
- *Certains membres se perçoivent comme représentants de soit l'employeur ou du syndicat plutôt que représentants de l'intérêt général.*
- *The disclaimer that all mediators read, pass out and have the parties sign at the beginning of hearings should be scrapped. It goes way too far in its basic message of telling people the mediator has no authority. It is very counterproductive. If it is deemed absolutely necessary to disclaim or limit liability to the PSSRB this could be handled by documents sent once a year to the parties. Not before each hearing.*
- *Selon l'article 97 de la LRTFP, l'arbitre doit donner aux deux parties impliquées dans un grief l'occasion de se faire entendre. Et, après étude du grief, l'arbitre rend une décision à son sujet. À l'occasion, certains arbitres exercent une contrainte exagérée sur les parties. Les parties quittent sans avoir pris une décision sur le grief et les laissent sans direction pour les situations futures.*

Le tableau 2.4 compare les niveaux de satisfaction selon le type de représentation et le lieu de travail. Compte tenu du faible nombre de réponses reçues de représentants d'employeur et de clients travaillant à l'extérieur de la RCN, ces résultats doivent être interprétés avec une certaine prudence. Bien qu'il y ait peu d'écart dans le taux de satisfaction selon le type de représentation, il semble que les clients venant de l'extérieur de la RCN étaient plus susceptibles d'être mécontents des services de médiation et d'arbitrage.

Tableau 2.4
Niveau de satisfaction à l'égard des services de médiation et d'arbitrage selon le type de représentation et le lieu de travail (en %)

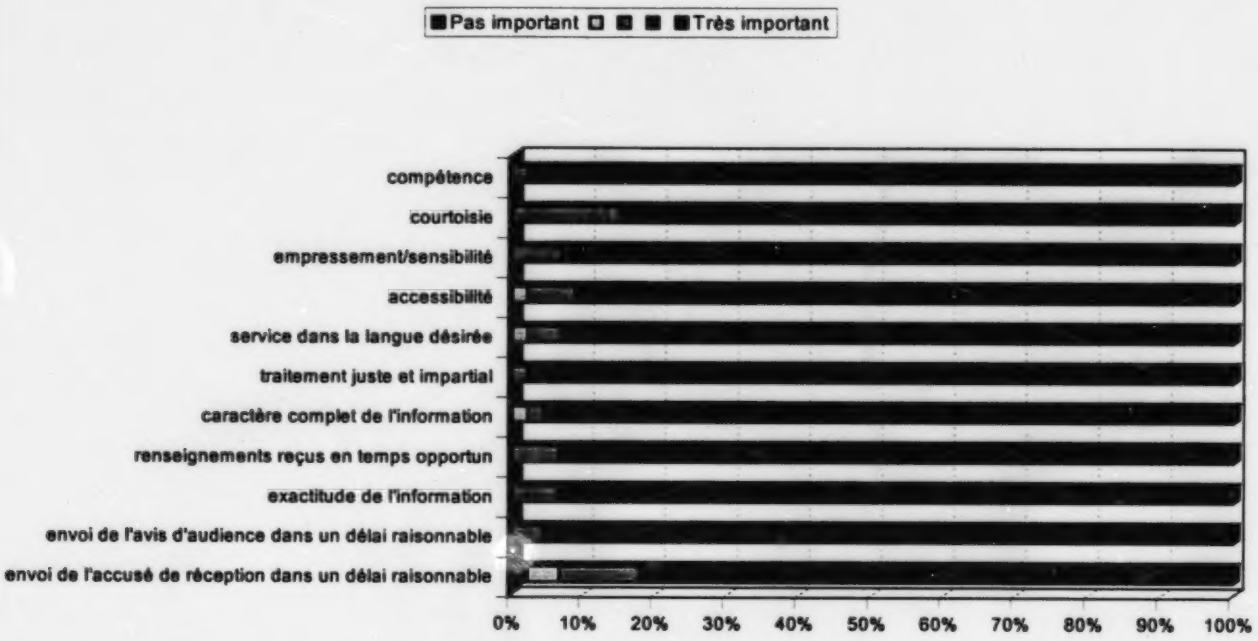
	Nbre de fois utilisés	Mécontent	Neutre	Satisfait
Type de représentation				
Services de médiation				
agent négociateur (n=20)	64	10	10	80
employeur (n=13)	100	8	15	77
Services d'arbitrage				
agent négociateur (n=25)	62	4	24	72
employeur (n=18)	94	6	17	77
Autres				
agent négociateur (n=13)	42	31	15	54
employeur (n=4)	3		50	50
Lieu de travail				
Services de médiation				
RCN (n=25)	143	8	16	75
Hors RCN (n=8)	21	13		87
Services d'arbitrage				
RCN (n=31)	126		19	81
Hors RCN (n=12)	30	17	25	58
Autres				
RCN (n=14)	43		19	81
Hors RCN (n=3)	2		67	33

2.3 Services offerts par les Opérations

Dans cette section du questionnaire, les questions portaient sur les interactions du client avec la Commission, depuis le premier contact jusqu'à l'audience. On a demandé aux clients de préciser l'importance qu'ils accordent aux éléments de service en attribuant une note sur une échelle de « très important » à « pas important », puis de mesurer leur niveau de satisfaction sur une échelle de « très satisfait » à « très mécontent ».

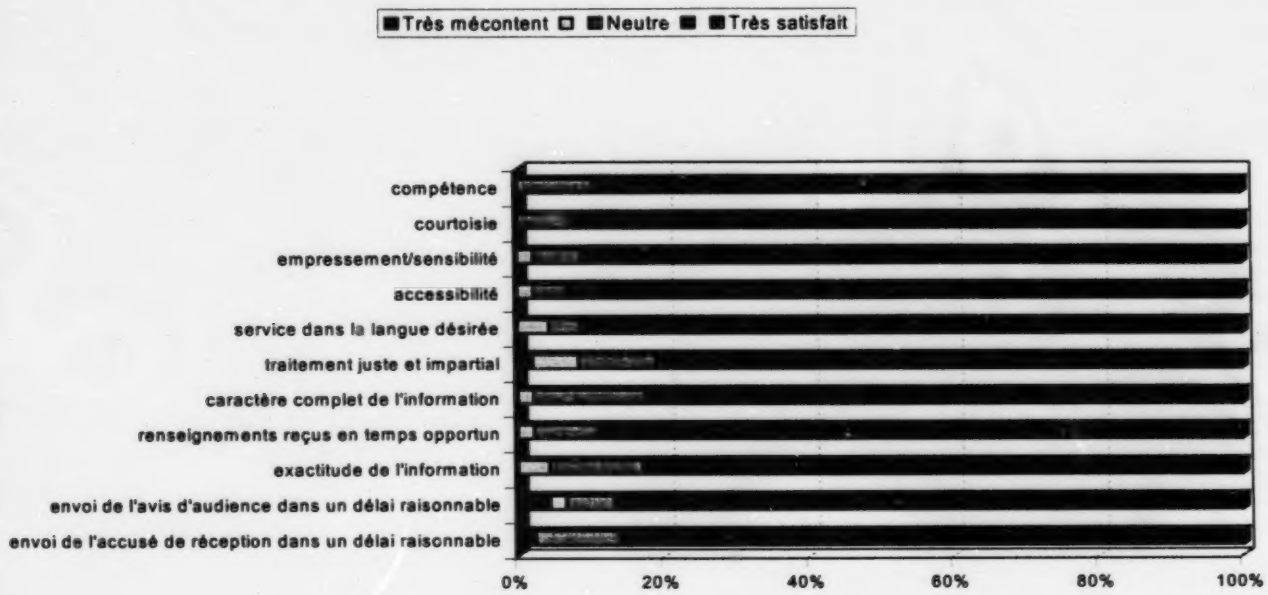
Les éléments de service jugés les plus importants par les clients étaient la compétence, un traitement juste et impartial et le caractère complet de l'information – 98 % des répondants ont estimé que ces éléments étaient soit « importants » soit « très importants » (diagramme 2.5).

Diagramme 2.5
Importance des services offerts par les Opérations



Les éléments pour lesquels le personnel des Opérations a été noté le plus favorablement étaient ceux de la communication : accessibilité et courtoisie (94 %), service dans la langue désirée (92 %), empressement/sensibilité (91 %) et compétence (90 %) (diagramme 2.6). Ce sont les éléments du traitement juste et impartial (8 %) et de l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable (7 %) qui ont suscité le plus de mécontentement.

Diagramme 2.6
Niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations



On a demandé aux répondants d'expliquer une note de mécontentement et de fournir d'autres commentaires s'ils le désiraient. Les problèmes soulevés étaient les suivants :

Traitement juste et impartial :

- *Système de deux poids deux mesures; dans plusieurs situations on veut trop protéger le plaignant au détriment de l'impartialité.*

- *Les agents se laissent séduire par les représentants et procureurs des syndicats qui discutent du mérite de leurs requêtes. Les agents ne devraient pas discuter de ces choses. Ce n'est pas juste qu'ils soient prédisposés contre l'employeur lors des discussions avec les membres de la Commission. Il faudrait rappeler aux agents que leur rôle en est un de soutien et qu'ils n'ont pas de regard sur le fond des dossiers.*

Envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable :

- *Réception à la dernière minute du calendrier, voir mon arbitrage inscrit sans aucun autre préavis.*

- *Toutes les parties devraient être contactées avant de planifier le calendrier d'une audience.*

- *When bargaining comes to a halt due to alleged bad faith, a hearing notice should be issued reasonably promptly - six months should not be allowed to elapse.*

Service dans la langue désirée :

- *Simultaneous translation should be available for all hearings.*

- *Il arrive que la correspondance sur les propositions d'exclusions soit envoyée en anglais alors que notre préférence pour le service en français a toujours été exprimée clairement.*

Exactitude de l'information :

- *The Board is slow, makes mistakes i.e. sends info to wrong bargaining agents then imposes tight deadline.*

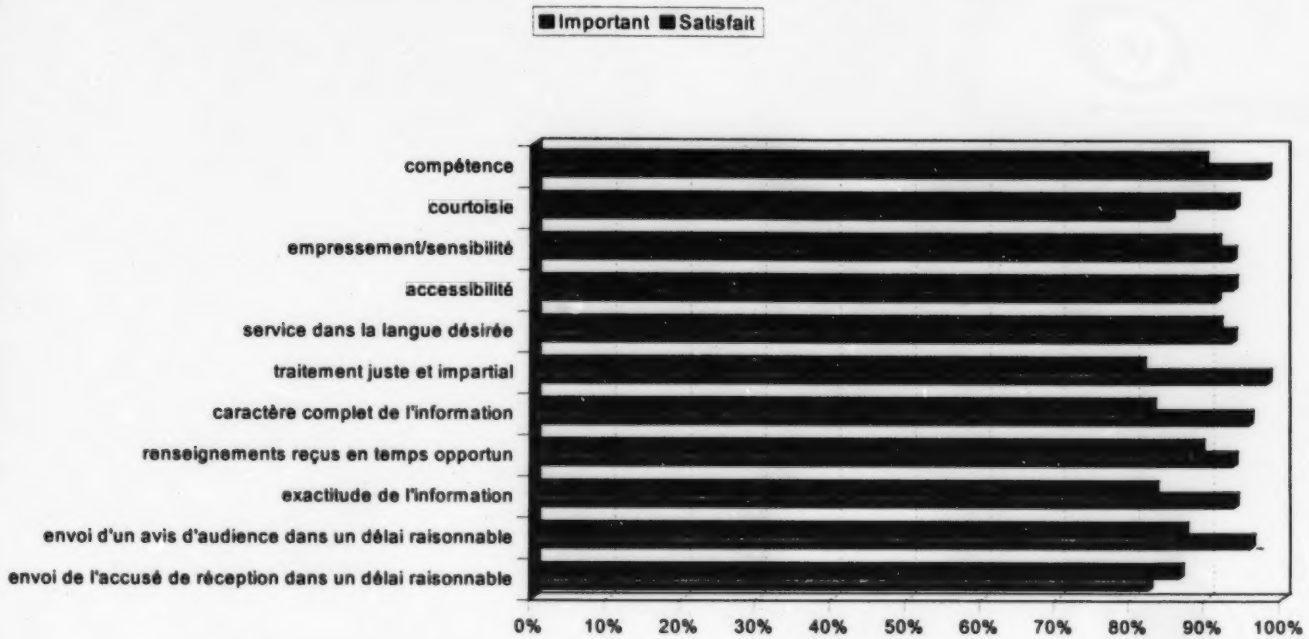
Accessibilité :

- *Repeated phone calls to try to fix PSSRB's oversight were not returned. Employee was out of the office and there wasn't any back-up.*

Dans des commentaires d'ordre plus général, les clients ont fait état de longs antécédents de services satisfaisants et ont cité une personne en particulier, la qualifiant d'utile, d'efficiente et d'efficace.

Le diagramme 2.7 compare les niveaux d'importance et de satisfaction afin de mesurer les écarts de service de ces éléments de service. On observe les écarts les plus importants dans les éléments du traitement juste et impartial, du caractère complet d'information, de l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable et de l'exactitude de l'information. Bien que d'autres écarts soient apparents, avec un échantillon de 48 répondants, la réponse d'une personne pouvait représenter deux pour cent de la différence. Remarquons que le niveau de satisfaction à l'égard de la courtoisie dépassait largement l'importance accordée à cet élément.

Diagramme 2.7
Écarts de service : services offerts par les Opérations



Le tableau 2.5 ventile l'importance accordée aux éléments de service des Opérations selon le type de représentation et le niveau de satisfaction à leur égard. Là encore, compte tenu de l'influence des petites tailles de l'échantillon, il semble y avoir peu de différence entre les deux groupes au chapitre des niveaux de satisfaction. Les représentants d'employeur, cependant, se sont déclarés beaucoup moins satisfaits que les représentants d'agent négociateur en ce qui concerne l'envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable (71 % c. 93 %), mais l'importance accordée à cet élément par les deux groupes était comparable (73 % c. 87 %).

Ventilée par région (tableau 2.6), l'importance accordée aux éléments de service était semblable, et l'on a observé l'écart le plus notable au chapitre de la satisfaction pour l'élément de l'empressement/sensibilité (97 % de satisfaits, dans la RCN contre 77 % à l'extérieur de la RCN). De façon générale, le niveau de satisfaction à l'égard du service était supérieur dans la RCN qu'à l'extérieur de cette région, hormis pour les éléments de la compétence, du service dans la langue désirée et de l'envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable.

Tableau 2.5
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations selon le type de représentation (en %)[2]

	Important[3]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Établissement du calendrier des audiences				
envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable	82	2	11	87
agent négociateur (n=30, 31)	87		7	93
employeur (n=15, 14)	73	7	22	71
envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable	96	7	7	86
agent négociateur (n=32, 32)	83	6	6	88
employeur (n=15, 14)	97	7	7	86
Qualité du service				
exactitude de l'information	94	4	13	83
agent négociateur (n=31, 32)	90	3	13	84
employeur (n=16, 15)	100	7	13	80
renseignements reçus en temps opportun	93	2	9	89
agent négociateur (n=31, 32)	93	3	9	38
employeur (n=15, 14)	93		7	93
caractère complet de l'information	98	2	15	83
agent négociateur (n=30, 32)	97		16	84
employeur (n=15, 14)	93	7	14	79
traitement juste et impartial	98	8	10	82
agent négociateur (n=31, 32)	97	3	13	84
employeur (n=17, 16)	100	19	6	75
Communication				
service dans la langue désirée	93	4	4	92
agent négociateur (n=30, 31)	97	7	3	90
employeur (n=15, 16)	87		6	94
accessibilité	91	2	4	94
agent négociateur (n=30, 30)	93		7	93
employeur (n=16, 16)	88	6		94
empressement/sensibilité	93	2	7	91
agent négociateur (n=30, 30)	90	3	7	90
employeur (n=15, 16)	100		6	94
courtoisie	85		6	94
agent négociateur (n=32, 32)	86		9	91
employeur (n=15, 16)	85			100
compétence	98		10	90
agent négociateur (n=32, 32)	93		9	91
employeur (n=15, 16)	100		13	87

[2] (n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction
[3] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

Tableau 2.6
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations selon le lieu de travail (en %)[4]

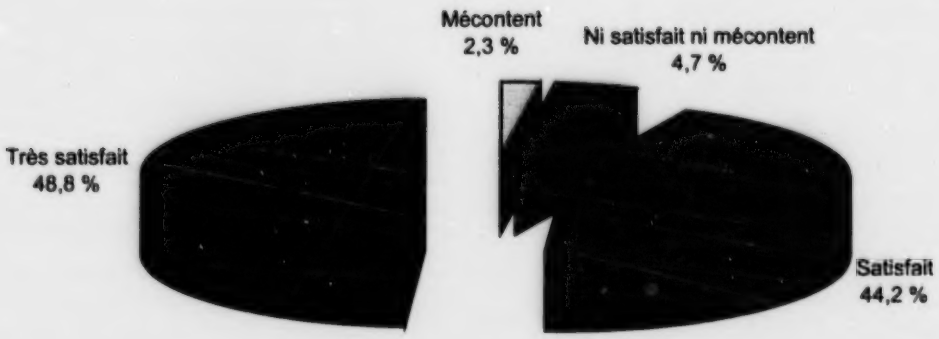
	Important[5]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Établissement du calendrier des audiences				
envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable	82	2	11	87
RCN (n=31, 32)	81	3	13	84
hors RCN (n=14, 13)	86		8	92
envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable	96	7	7	86
RCN (n=33, 33)	94	6	6	88
hors RCN (n=14, 13)	100	8	8	84
Qualité du service				
exactitude de l'information	93	4	13	83
RCN (n=34, 34)	91	3	12	85
hors RCN (n=13, 13)	100	8	15	77
renseignements reçus en temps opportun	93	2	9	89
RCN (n=32, 33)	91	3	6	91
hors RCN (n=14, 13)	100		15	85
caractère complet de l'information	96	2	15	83
RCN (n=32, 33)	94		15	85
hors RCN (n=13, 13)	100	8	15	77
traitement juste et impartial	98	8	10	82
RCN (n=34, 35)	97	9	6	85
hors RCN (n=14, 13)	100	8	23	69
Communication				
service dans la langue désirée	93	4	4	92
RCN (n=32, 35)	94	6	6	88
hors RCN (n=13, 12)	92			100
accessibilité	91	2	4	94
RCN (n=34, 35)	88		3	97
hors RCN (n=12, 11)	100	9	9	82
empressement/sensibilité	93	2	7	91
RCN (n=31, 33)	90		3	97
hors RCN (n=14, 13)	100	8	15	77
courtoisie	85		6	94
RCN (n=33, 35)	85		3	97
hors RCN (n=14, 13)	85		15	85
compétence	98		10	90
RCN (n=33, 35)	100		23	77
hors RCN (n=14, 13)	93		6	94

[4] n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction
[5] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

2.4 Arbitrage et audiences de la Commission

Dans les 12 derniers mois, 69 % des répondants avaient comparu à une instance d'arbitrage ou une audience de la Commission, pour un total de 178 dossiers. La très grande majorité (93 %) de cette proportion se sont déclarés satisfaits du processus d'audience (voir le diagramme 2.8).

Diagramme 2.8
Niveau général de satisfaction : processus d'audience



Lorsqu'on leur a demandé d'expliquer les raisons de leur mécontentement, les répondants ont fait les commentaires suivants :

- *Due to language problems.*
- *Encore un fois, délai de plusieurs mois pour rendre une décision sur un dossier très simple.*

- *Dans la majorité des dossiers - satisfait. Dans d'autres, par contre, le manque d'objectivité du membre était clair.*

- *Le mécontentement se situe au niveau de la pression indue exercée par certains arbitres. Cette pression est parfois exercée sur les représentants des deux parties.*

- *We were not advised in advance when briefs would be required and this resulted in union complaint even though our representative said to have brief ready to hand out at hearing.*

Des commentaires d'ordre plus général ont également été relevés :

- *Adjudication ALWAYS superior to arbitration.*

- *Les membres devraient faire la distinction entre leur rôle d'arbitre et celui qu'ils exercent à l'occasion, de médiateur*

On a demandé aux répondants de dire combien de fois ils ont été satisfaits et combien de fois ils ont été mécontents du processus d'audience. Ils se sont dit satisfaits dans 96 % des 171 dossiers identifiés.

Invités à commenter leur réponse, certains clients ont fait les critiques suivantes :

- *On occasion, decision takes too long (6 months).*

- *It was an expedited case and the decision (although in our favour) made NO SENSE - to either the union or ourselves. We will be taking the issue to a full adjudication hearing.*

Certains ont émis des réserves :

- *Satisfaits plus souvent que mécontents.*

- *Dépend beaucoup de l'arbitre*

D'autres ont eu des commentaires favorables :

- *Didn't win all of the cases but satisfied with logic of the Board decision.*

- *All facilities were in place. Board members and staff acted professionally.*

Il y avait peu de variation dans les degrés de satisfaction lorsqu'on les comparait selon le type de représentation et la région (tableau 2.7). Bien que l'on remarque que des représentants d'agent négociateur et des clients travaillant dans la RCN aient exprimé un certain mécontentement, compte tenu du faible nombre de répondants, ces niveaux de mécontentement seraient le fait d'une seule personne.

Tableau 2.7
Niveau de satisfaction à l'égard du processus d'audience selon le type de représentation et le lieu de travail (en %)

	Mécontent	Neutre	Satisfait
Type de représentation			
d'un agent négociateur (n=26)	4	4	92
d'un employeur (n=29)		6	94
Lieu de travail			
RCN (n=32)	3	3	94
hors RCN (n=11)		9	91

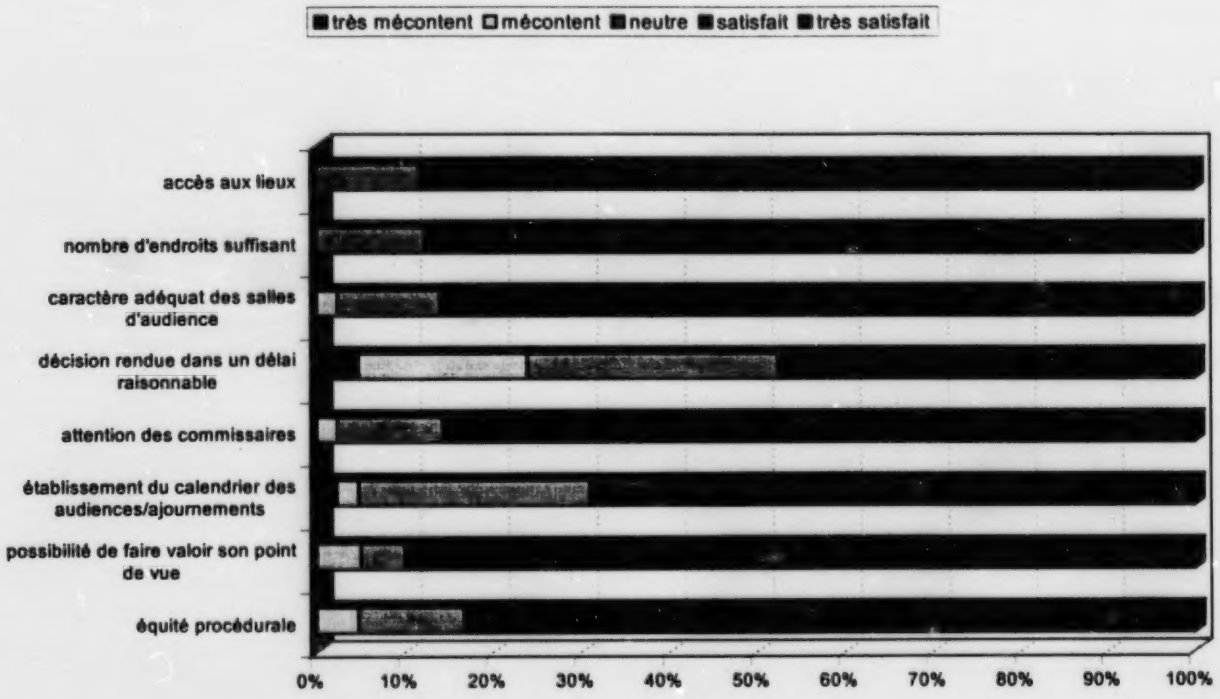
On a demandé aux répondants s'ils jugeaient uniforme le processus d'audience; 90 % ont répondu que oui. Deux des quatre personnes qui ont répondu par la négative à cette question ont fait les commentaires suivants :

- *Each hearing can range from very legalistic (like a courtroom) to a very informal matter (like a roundtable discussion). I don't think this is a bad thing but it can be difficult for counsel preparing for a hearing, i.e. what evidence will go in and what will not.*

- *Lors de la première audition, nous avons procédé par l'objection préliminaire sur la juridiction et sur le fond alors que lors de la 2e audition, le tribunal a procédé par l'objection préliminaire sur la compétence seulement.*

On a demandé aux clients de la Commission de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure liées aux audiences de la Commission et du caractère adéquat des lieux d'audience. Le diagramme 2.9 montre que ce sont les éléments de la possibilité de faire valoir son point de vue, de l'accessibilité des lieux et du nombre suffisant de lieux d'audience qui ont suscité les degrés de satisfaction les plus élevés (respectivement 90, 89 et 88 %). Cependant, on enregistre aussi un fort mécontentement à l'égard du délai dans lequel une décision est rendue (23 %). Parmi les autres sources de mécontentement, il y avait l'établissement du calendrier des audiences/ajournements (5 %), la possibilité de faire valoir son point de vue (5 %), l'équité procédurale (5 %), le caractère adéquat des salles d'audience (2 %) et l'attention des commissaires (2 %).

Diagramme 2.9
Niveau général de satisfaction : arbitrage et audiences de la Commission



On a demandé aux clients d'expliquer pourquoi ils étaient mécontents et de faire d'autres commentaires s'ils le désiraient. Les points suivants ont été soulevés :

Décisions rendues dans un délai raisonnable :

- *Lengthy delay in decision for Sec 48 application has negatively impacted on the ability of the parties to proceed with collective bargaining.*
- *Decision far too long in coming.*
- *Plus de 6 mois, un peu long pour une décision.*
- *Delay in decision – e.g., CCRA*
- *Six months for a decision on a collective agreement interpretation matter.*

Caractère adéquat des salles d'audience :

- *Sometimes the hearing rooms in locations outside of the NCR could be better. But they are generally more than acceptable.*
- *Hearing rooms are sometimes too cramped in some towns but this is not the PSSRB's fault and I don't suppose there's much to be done about it.*
- *Sometimes the hotel rooms booked are not all that professional, I prefer courtrooms - it helps set a more professional tone.*
- *On one occasion, a shortage of rooms to meet with client*

Attention des commissaires :

- *J'ai vu des membres s'endormir lors d'auditions parfois ennuyeuses.*
- *Bien qu'il soit difficile de contrôler les processus des parties et selon l'expérience du président d'audience, il faudrait faire un arrêt au 60-90 minutes.*

Équité procédurale :

- *L'employeur est toujours responsable des problèmes de documentation et des erreurs les plus infimes, tandis qu'il est permis au syndicat de gaffer continuellement et de se comporter de façon disgracieuse. Il faut cesser d'exiger de l'employeur la perfection et d'accepter la médiocrité des syndicats. Il faut cesser de donner une valeur juridique à toute déclaration des gestionnaires et de pardonner tous les dires des représentants syndicaux.*

Possibilité de faire valoir son point de vue :

- *Did not have opportunity to fully present our case and had to focus on key points. Can't say that it hurt our position, however.*

Les tableaux 2.8 et 2.9 comparent les degrés de satisfaction selon le type de représentation et le lieu de travail respectivement. Les représentants d'agents négociateur se sont dits plus mécontents que les personnes représentant les employeurs au chapitre des décisions rendues dans un délai raisonnable. Sur ce dernier aspect, ce sont les répondants issus de l'extérieur de la RCN qui étaient les plus mécontents. Ces mêmes répondants de l'extérieur de la RCN n'étaient pas non plus davantage satisfaits du nombre de lieux d'audience.

Tableau 2.8
Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience selon le type de représentation (en %)

	Mécontent	Neutre	Satisfait
Questions de procédure			
équité procédurale	5	12	83
agent négociateur (n=26)		12	88
employeur (n=17)	12	12	76
possibilité de faire valoir son point de vue	5	5	90
agent négociateur (n=24)	4	4	92
employeur (n=17)	6	6	88
établissement du calendrier des audiences et des ajournements	5	26	69
agent négociateur (n=26)	8	23	69
employeur (n=17)		29	71
attention des commissaires	2	12	86
agent négociateur (n=26)	4	15	81
employeur (n=17)		6	94
décisions rendues dans un délai raisonnable	23	28	49
agent négociateur (n=26)	31	27	42
employeur (n=17)	12	29	59
Lieux d'audience			
caractère adéquat des salles d'audience	2	11	87
agent négociateur (n=27)		11	89
employeur (n=17)	6	12	82
nombre d'endroits suffisant		12	88
agent négociateur (n=26)		12	88
employeur (n=16)		13	87
accès aux lieux		11	89
agent négociateur (n=27)		11	89
employeur (n=17)		12	88

Tableau 2.9
Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience selon le lieu de travail (en %)

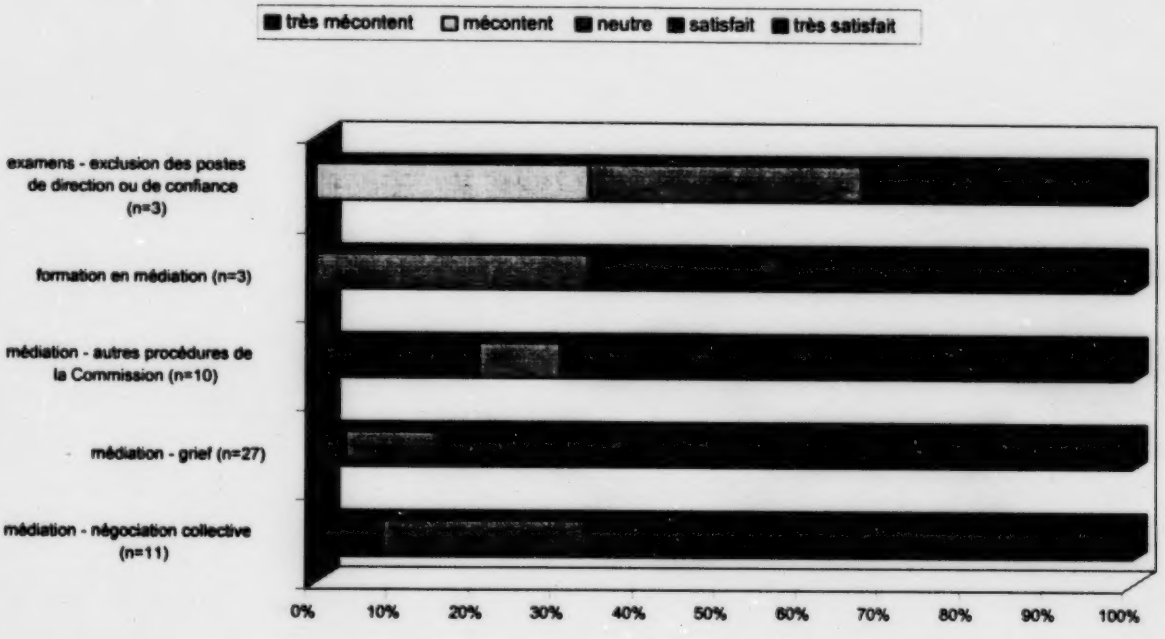
	Mécontent	Neutre	Satisfait
Questions de procédure			
équité procédurale	5	12	83
RCN (n=32)	6	6	88
hors RCN (n=11)		27	73
possibilité de faire valoir son point de vue	5	5	90
RCN (n=31)	3	3	94
hors RCN (n=10)	10	10	80
établissement du calendrier des audiences et des ajournements	5	25	70
RCN (n=32)	3	25	72
hors RCN (n=11)	9	27	64
attention des commissaires	2	12	86
RCN (n=33)	3	12	85
hors RCN (n=10)		10	90
décisions rendues dans un délai raisonnable	23	28	49
RCN (n=33)	18	30	52
hors RCN (n=10)	40	20	40
Lieux d'audience			
caractère adéquat des salles d'audience	2	11	87
RCN (n=33)	3	6	91
hors RCN (n=11)		27	73
nombre d'endroits suffisant		12	88
RCN (n=32)		6	94
hors RCN (n=10)		30	70
accès aux lieux		11	89
RCN (n=33)		9	91
hors RCN (n=11)		18	82

2.5 Services de règlement des conflits

Dans les 12 derniers mois, 59 % (ou 36 clients) avaient utilisé les services de médiation de la Commission dans 168 affaires. La majorité de cette population cliente (72 %) avait eu recours aux services en une ou deux occasions. L'un des répondants a dit avoir utilisé les services 80 fois.

Le diagramme 2.10 illustre le niveau général de satisfaction à l'égard de chaque service offert par les Services de règlement des conflits. Ce sont les clients des services de médiation des griefs qui se sont déclarés les plus satisfaits, à 85 % (4 % de mécontents). Les utilisateurs de la médiation dans d'autres services de la Commission se sont dits satisfaits dans une proportion de 70 % (contre 20 % de mécontents). Les utilisateurs de la médiation – négociation collective et de la formation en médiation se sont déclarés dans les deux cas satisfaits à 67 % (8 % de mécontents chez les clients de la médiation – négociation collective). C'est chez les utilisateurs des examens – exclusion des postes de direction ou de confiance que l'on a enregistré le niveau de satisfaction le plus bas, à 33 %, mais ce taux était basé sur trois utilisateurs seulement.

Diagramme 2.10
Niveau général de satisfaction : Services de règlement des conflits



En raison du petit nombre de clients, la comparaison des niveaux de satisfaction à l'égard de chaque service selon le type de représentation et le lieu de travail ne permet pas de tirer des conclusions.

Plusieurs répondants ont commenté leur mécontentement :

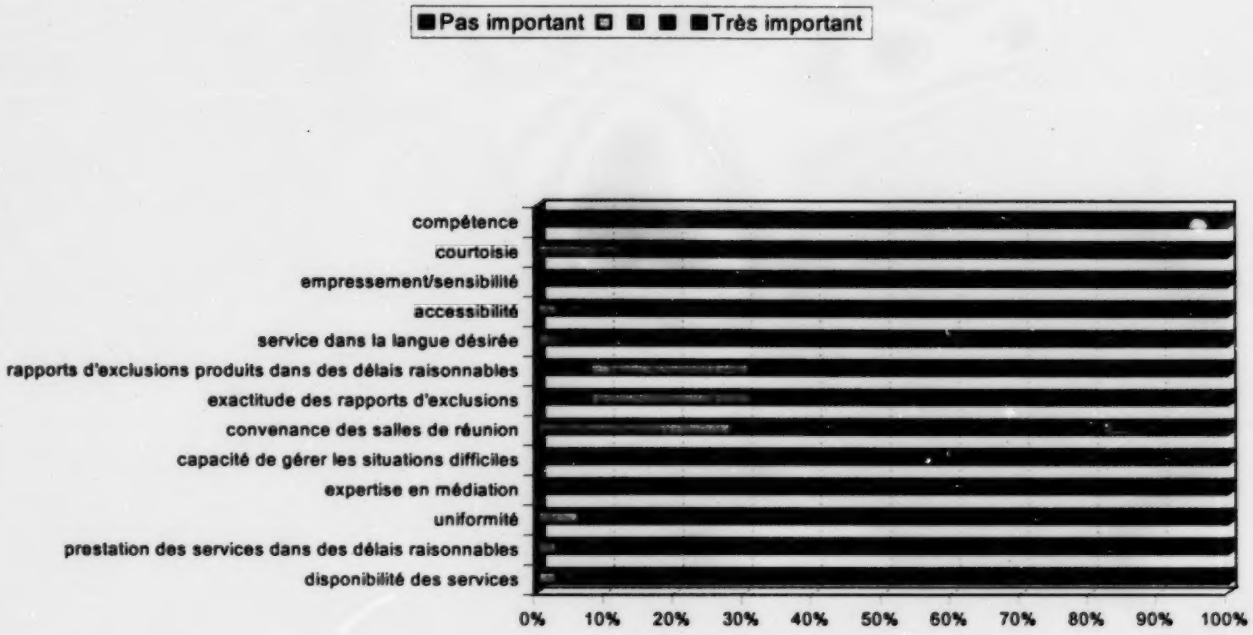
- *Regarding mediation, the mediator did not seek to encourage settlement by assisting the parties to explore any alternative options which might facilitate a 'win/win' result.*
- *Les médiations: médiateur semblait plus préoccupé par la procédure que le dossier des intervenants lui-même.*
- *Once again, the disclaimer of liability given to the parties before each mediation is counterproductive.*

Mentionnons aussi les commentaires d'ordre plus général suivants :

- *Conciliation officers from the Board and those appointed from outside did an excellent job in most cases.*
- *Il existe des situations où il est difficile de clairement distinguer le rôle du représentant de la CRTFP. Est-il(elle) un médiateur/médiatrice ou un arbitre. Souvent, en certaines occasions, la médiation est influencée par le fait que le représentant prend position/le rôle d'un arbitre.*

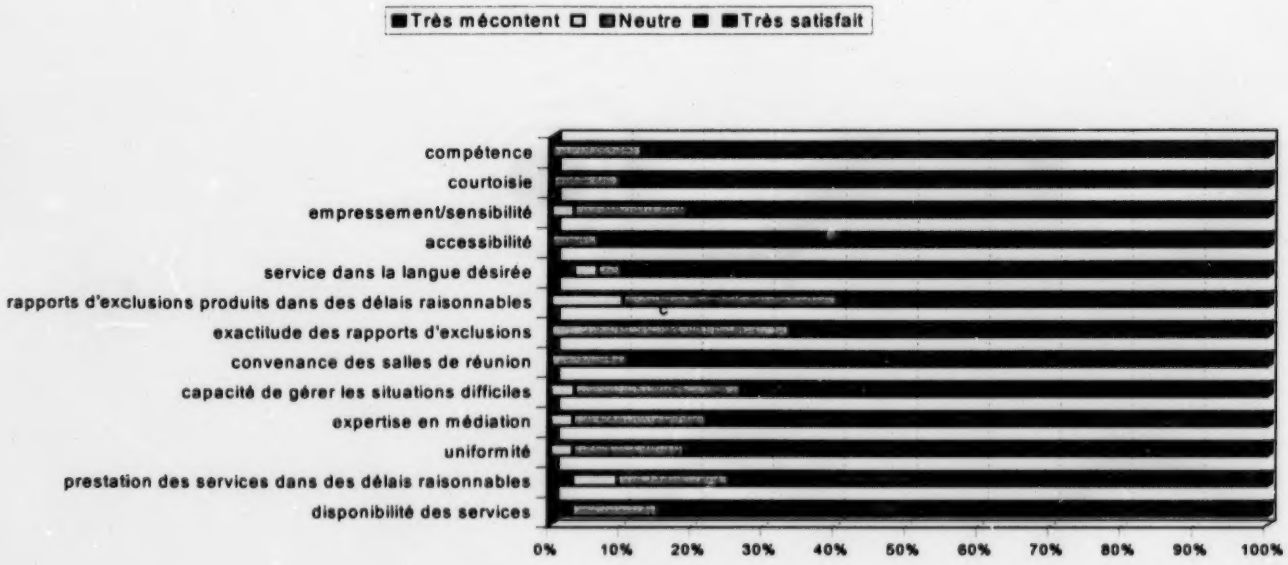
On a demandé aux clients des Services de règlement des conflits de mesurer l'importance qu'ils accordaient à un éventail d'éléments de service ainsi que leur niveau de satisfaction à l'égard de ces aspects. Le diagramme 2.11 illustre l'importance accordée à la capacité de gérer les situations difficiles, à l'expertise en médiation, à la compétence et à l'empressement.

Diagramme 2.11
Importance accordée aux Services de règlement des conflits



Le diagramme 2.12 illustre les faibles niveaux de mécontentement des clients à l'égard de plusieurs aspects : prestation des services dans des délais raisonnables (9 %), service dans la langue désirée (3 %), disponibilité des services (5 %), capacité de gérer les situations difficiles (3 %), expertise en médiation (3 %), uniformité (3 %), empressement/sensibilité (3 %) et rapports d'exclusions produits dans des délais raisonnables (10 %).

Diagramme 2.12
Niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits



Cependant, lorsqu'on a invité les clients à expliquer les raisons de leur mécontentement, deux personnes seulement ont répondu.

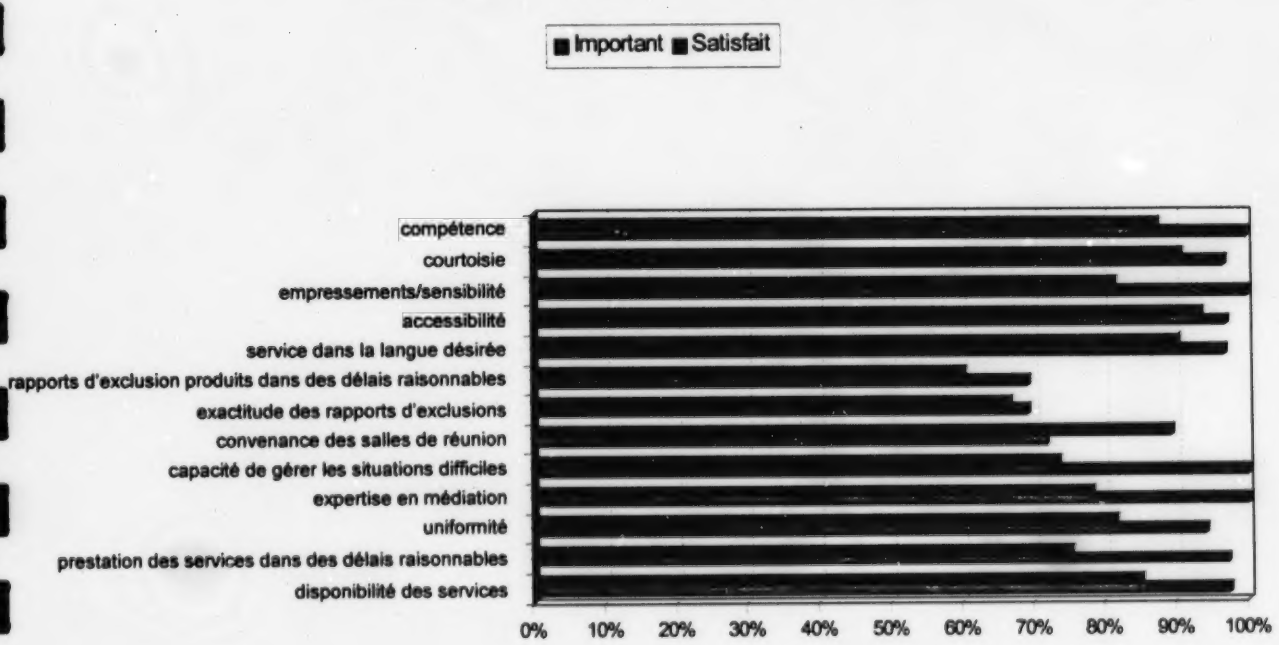
- *Regarding mediation, the mediator did not seek to encourage settlement by assisting the parties to explore any alternative options which might facilitate a 'win/win' result.*

- *The administration of Conciliation and Mediation had not been as good as it could have been or should be. It has, however, been improving as of the last few months*

On remarque d'importants écarts de service dans le diagramme 2.13. Les plus grandes différences entre les attentes et le niveau de satisfaction s'observent pour la capacité de gérer les situations difficiles; la prestation des services dans des délais raisonnables, l'expertise en médiation et l'empressement (sensibilité).

Lorsqu'on examine cette situation selon le type de représentation, on ne remarque aucun écart significatif. La comparaison selon le lieu de travail n'est pas très significative non plus en raison du nombre beaucoup plus petit de clients de l'extérieur de la RCN qui utilisent les Services de règlement des conflits.

Diagramme 2.13
Écarts de service : Services de règlement des conflits



Quatre-vingt-huit pour cent des répondants estiment que les services de médiation de la Commission leur ont été utiles pour résoudre leurs dossiers. Sur les quatre personnes qui ont jugé ces services inutiles, trois ont fait les commentaires suivants :

- *Dispute not yet resolved.*
- *Unable to reach collective bargaining agreement with Employer.*
- *Difficile à dire puisqu'une partie s'est désistée.*

Environ un cinquième (6 personnes) des répondants ont déclaré qu'ils aimeraient se voir offrir d'autres services de règlement des conflits. De ce nombre, seuls trois répondants ont fait les suggestions suivantes :

- *Expedited adjudication*
- *PSSRB being the tribunal of final decision for staffing and classification matters. This requires legislative change.*
- *Règlement des différends même lorsqu'il n'y a pas de griefs/plaintes formellement déposés.*

2.6 Services de la bibliothèque

Vingt-six pour cent des répondants (ou 16 clients) avaient utilisé les Services de la bibliothèque de la Commission sur un total de 62 occasions dans les 12 derniers mois.

Les aspects des services de la bibliothèque auxquels on a accordé le plus d'importance étaient l'exactitude, le caractère complet et la compétence (diagramme 2.14). Cent pour cent des répondants se sont dits satisfaits des services qu'ils ont reçus, et leur niveau de satisfaction à l'égard de chacun des éléments a dépassé l'importance qu'ils accordaient auxdits éléments (diagramme 2.15). Ainsi, il n'y a pas d'écart de service (diagramme 2.16).

Diagramme 2.14
Importance accordée aux Services de la bibliothèque

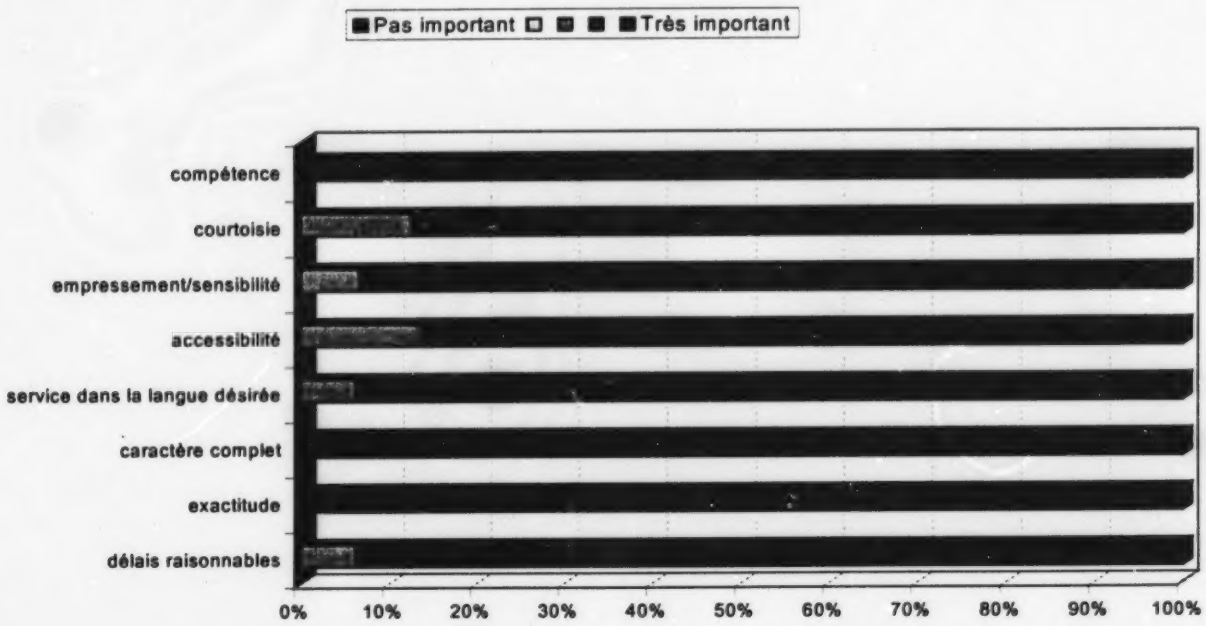


Diagramme 2.15
Niveau de satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque

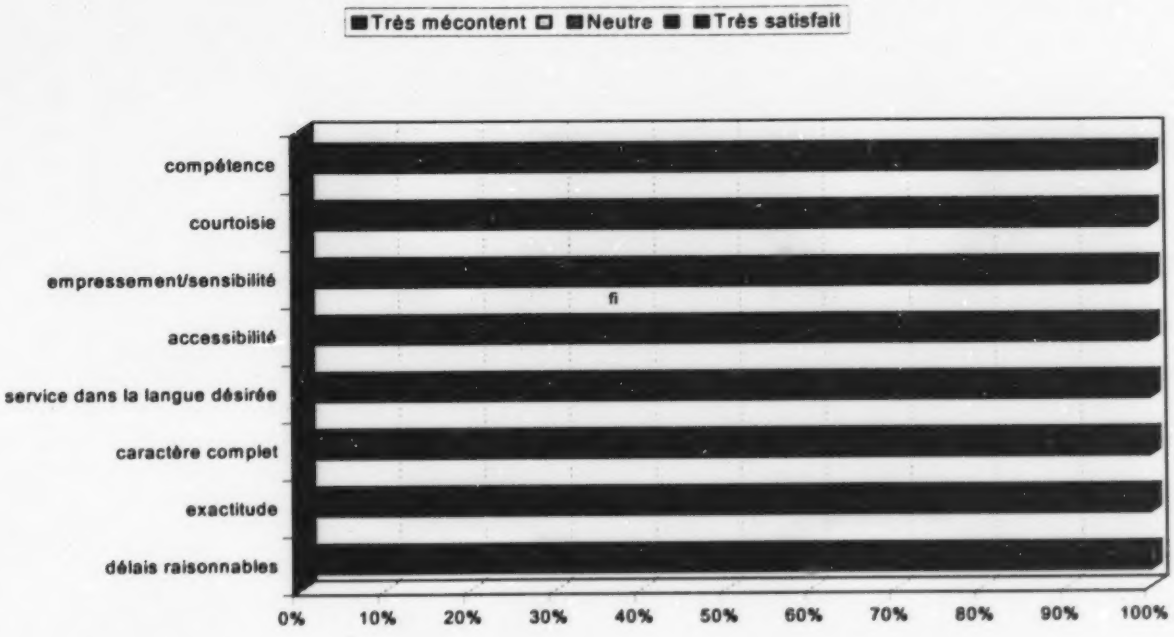
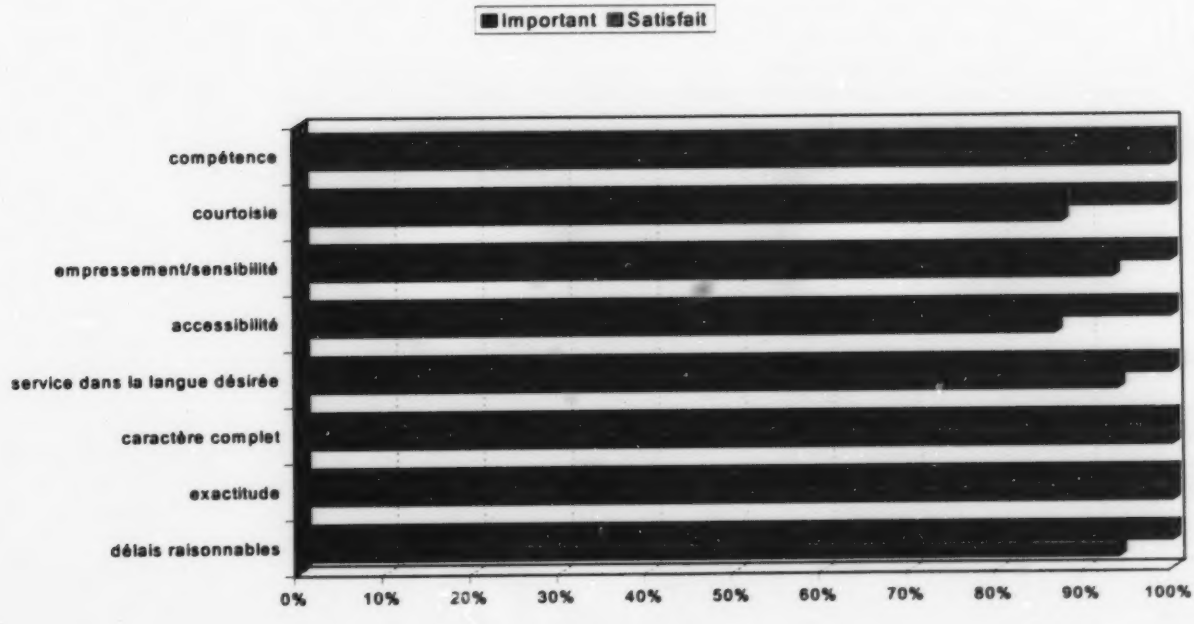


Diagramme 2.16
Écarts de service : Services de la bibliothèque



Plusieurs répondants ont fait des commentaires très favorables sur le service fourni par le bibliothécaire et son personnel.

Parmi les services énumérés de la bibliothèque, les services de recherche ont été utilisés par 81 % des répondants, ceux des copies de décisions, par 81 % et ceux des prêts interbibliothèques, par 6 %. Trois clients ont mentionné d'autres services, dont les renseignements d'ordre général, l'information fournie au téléphone et les pièces déposées en preuve.

Les clients n'ont suggéré aucun autre service qu'ils aimeraient recevoir et qu'ils ne reçoivent pas déjà de la bibliothèque.

2.7 Autres sources d'information de la Commission

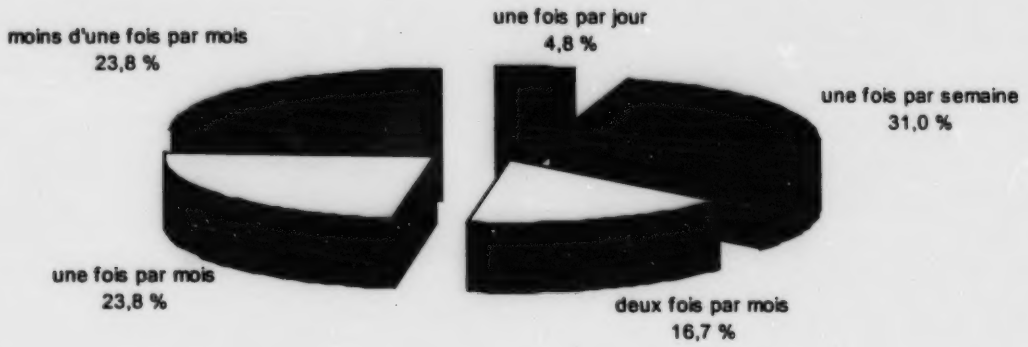
Cinquante-quatre pour cent des répondants utilisent les Résumés des décisions de la CRTFP (la publication semestrielle qui résume les décisions rendues par la Commission). Tous ont trouvé la publication utile. L'un des répondants a dit utiliser QuickLaw, le site Web du CT et le site Web de la Commission pour consulter les décisions.

Cinquante-cinq pour cent des représentants d'agents négociateur et cinquante pourcent des représentants d'employeur ont déclaré utiliser la publication. Cet écart était plus important dans la comparaison selon le lieu de travail, toutefois – 51 % des répondants provenant de la RCN et 64 % de ceux qui viennent de l'extérieur de la RCN utilisent la publication.

Invités à préciser s'ils utilisaient le service QuickLaw pour consulter les décisions de la Commission, 50 % des répondants ont dit que oui. Les représentants d'agents de négociateur étaient plus susceptibles d'utiliser QuickLaw (55 %) que les représentants d'employeur (43 %). Les clients travaillant dans la RCN étaient moins susceptibles d'utiliser QuickLaw (48 %) que ceux de l'extérieur de la RCN (56%).

Soixante et onze pour cent (ou 42 personnes) des clients ont déclaré qu'ils utilisaient le site Web de la Commission. Les représentants d'employeur étaient plus susceptibles que les représentants d'agent négociateur d'utiliser le site Web (65 % contre 81 %), et les clients de l'extérieur de la RCN utilisaient davantage le site Web (81 %) que ceux travaillant dans la RCN (67 %).

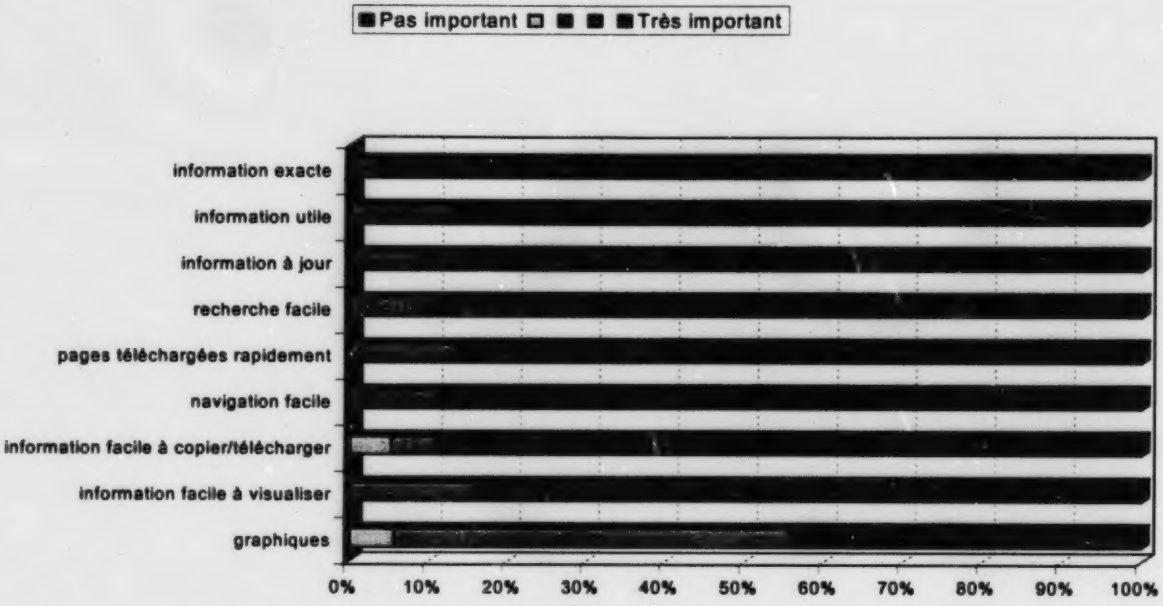
Diagramme 2.17
Fréquence des accès au site Web de la Commission



Dans l'ensemble, environ un tiers des répondants accèdent au site Web de la Commission au moins une fois par semaine (diagramme 2.17). On n'a pas noté de différence dans la fréquence d'accès selon le type de représentation, mais 41 % des clients travaillant dans la RCN utilisaient le site Web au moins une fois par semaine, contre 23 % chez ceux de l'extérieur de la RCN.

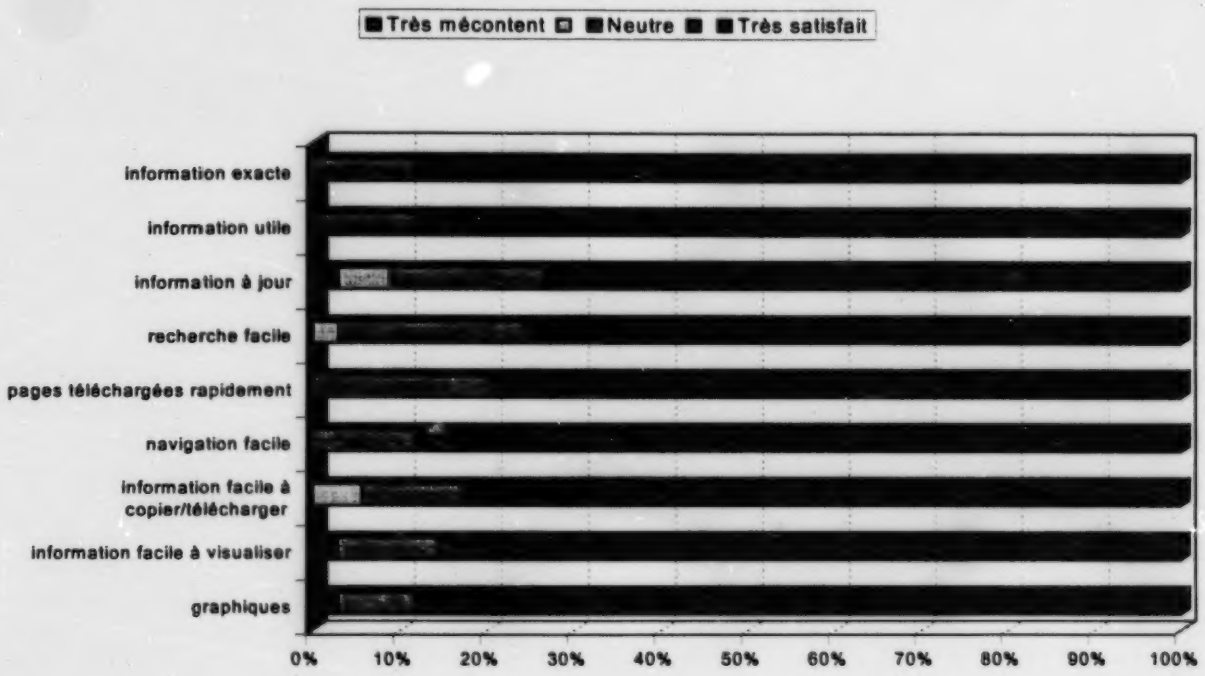
Invités à mesurer l'importance qu'ils accordent aux différents éléments de trois aspects (convivialité, navigation et contenu) du site Web de la Commission, les clients ont cité (dans 97 % des cas) l'exactitude de l'information comme étant l'élément le plus important à leurs yeux. Suivaient, pour 92 % des répondants, la mise à jour de l'information et la facilité de recherche (diagramme 2.18). Les graphiques, en revanche, n'ont été jugés importants que par 44 % des répondants.

Diagramme 2.18
Importance accordée au site Web de la Commission



Les plus hauts niveaux de satisfaction ont été observés pour l'exactitude de l'information (91 %) puis (à 88 % dans les trois cas) pour l'utilité de l'information, la facilité de navigation et les graphiques (diagramme 2.19). Les répondants se sont dits mécontents quand l'information n'était pas à jour, quand elle était difficile à visualiser, quand la recherche ne se faisait pas facilement et quand le téléchargement ou la copie de données étaient laborieux. Certains répondants se sont également déclarés mécontents des graphiques.

Diagramme 2.19
Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission



Les répondants qui étaient mécontents de l'un ou l'autre de ces aspects ont fait les commentaires suivants :

Recherche facile :

- *Il faut que les résumés soient également classés par thème ou sujet et non seulement par date.*
- *Difficile de consulter "État des négociations".*
- *I keep ending up on the Govt search site instead of PSSRB's site. Also it is difficult to search for a decision by number or organization. You end up with a lot of junk to go through. If you know the number you should be able to go directly to the decision.*

Information facile à copier ou à télécharger :

- *Documents are in Word, we can view and print, but store in WordPerfect, which affects formatting.*

- *Il devrait être possible de télécharger tous les documents, y compris les décisions, dans un format universel (PDF, HTML) plutôt qu'en version traitement de texte dans certains cas. Tout le monde ne travaille pas nécessairement sur un PC, et même ceux qui ne sont pas sur Mac n'utilisent pas nécessairement Word sur leur PC.*

Graphiques :

- *Très peu (ou pas) d'éléments graphiques intéressants. Site utile et fonctionnel mais pas beau du tout.*

Information à jour :

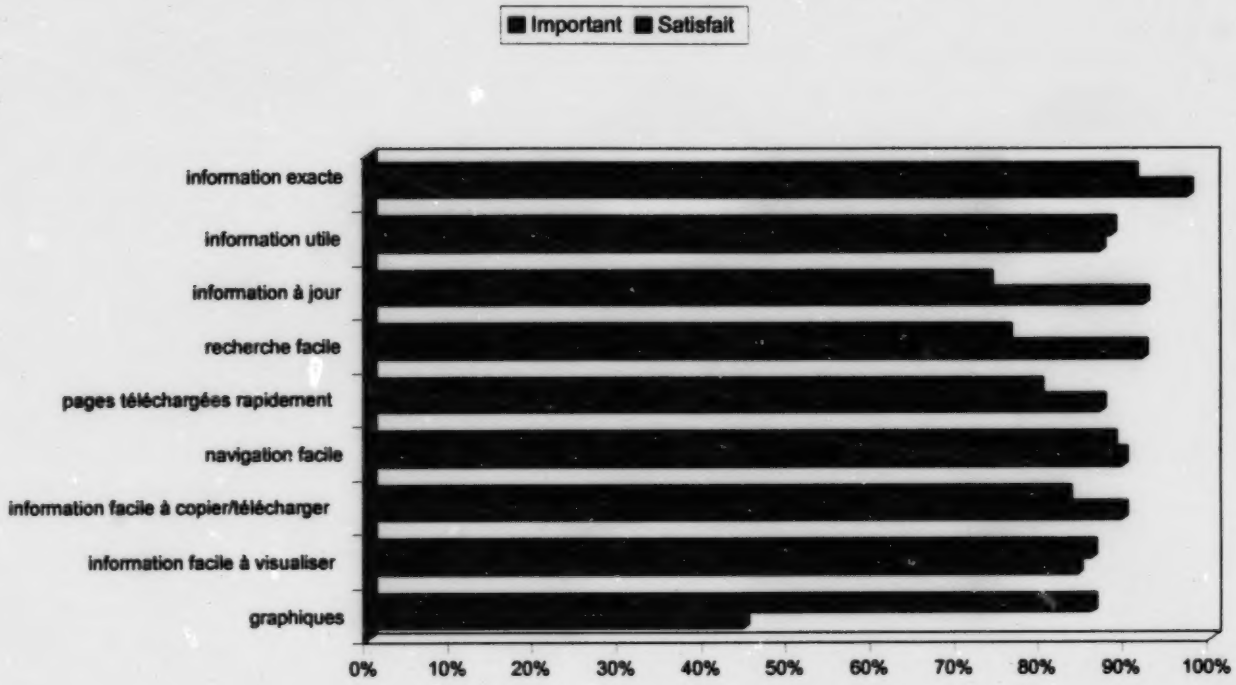
- *Les calendriers d'arbitrage ne sont pas mis à jour régulièrement.*

Les autres commentaires d'ordre général étaient les suivants :

- *It would be useful to have the subject matter of the grievance in the headings beside the grievor's name.*
- *Did not know website existed!*
- *There is lots of information available in the PSSRB website, but clients need to look for it. We found it by chance, and now use it weekly.*

Les écarts les plus importants qui se dégagent entre l'importance accordée et le niveau de satisfaction s'observent pour la mise à jour de l'information et par la facilité de la recherche (diagramme 2.20). Les écarts sont plus faibles pour la rapidité du chargement des pages, l'exactitude de l'information et la facilité à copier/télécharger l'information.

Diagramme 2.20
Écarts de services : site Web de la Commission



Les tableaux 2.10 et 2.11 comparent l'importance accordée et le niveau de satisfaction à l'égard des divers aspects de l'utilisation du site Web selon le type de représentation et le lieu de travail. Les représentants d'agent négociateur ont accordé plus d'importance à tous les éléments que les représentants d'employeur. Dans la plupart des cas, les représentants d'agent négociateur se sont déclarés plus satisfaits du site Web que les représentants d'employeur, sauf pour ce qui est du caractère attrayant des graphiques, de l'exactitude de l'information et de son utilité.

Les répondants de la RCN et de l'extérieur de la RCN ont accordé une importance très semblable aux différents éléments. Les utilisateurs de l'extérieur de la RCN étaient très légèrement plus satisfaits que les utilisateurs provenant de la RCN, sauf pour le caractère attrayant des graphiques, qui a suscité des cotes un peu plus élevées chez les répondants de la RCN.

Tableau 2.10
Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission selon le type de représentation (en %)[6]

	Important[7]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Convivialité				
les graphiques et l'apparence du site sont attrayants	45	3	9	88
agent négociateur (n=23, 21)	52	5	10	85
employeur (n=14, 13)	29		8	92
tiers neutre (n=1)[8]	100			
l'information est facile à visualiser	84	3	11	86
agent négociateur (n=23, 22)	87	5	5	90
employeur (n=14, 13)	79		23	77
tiers neutre (n=1)	100			
l'information est facile à copier/télécharger	90	6	11	83
agent négociateur (n=23, 22)	96	5	9	86
employeur (n=14, 13)	79	8	15	77
tiers neutre (n=1)	100			
Navigation				
navigation facile	90		12	88
agent négociateur (n=23, 22)	96		5	95
employeur (n=14, 12)	79		25	75
tiers neutre (n=1)	100			
rapidité du chargement des pages	87		21	79
agent négociateur (n=23, 22)	91		14	86
employeur (n=14, 12)	79		33	67
tiers neutre (n=1)	100			
recherche facile	92	3	21	76
agent négociateur (n=22, 22)	100	5	5	90
employeur (n=14, 12)	79		50	50
tiers neutre (n=1)	100			
Contenu				
information à jour	92	9	18	73
agent négociateur (n=23, 22)	96		14	86
employeur (n=14, 12)	86	25	25	50
tiers neutre (n=1)	100			
information utile	87		12	88
agent négociateur (n=23, 22)	87		14	86
employeur (n=14, 12)	86		8	92
tiers neutre (n=1)	100			
information exacte	100		12	88
agent négociateur (n=22, 23)	100		14	86
employeur (n=11, 11)	92		9	91
tiers neutre (n=1)	100			

[6] (n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction.
[7] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).
[8] n'ont pas répondu au volet « satisfaction » de la question.

Tableau 2.11
Niveau de satisfaction à l'égard du site Web de la Commission selon le lieu de travail (en %)[9]

	Important[10]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Convivialité				
les graphiques et l'apparence du site sont attrayants	45	3	9	88
RCN (n=24, 23)	52		9	91
hors RCN (n=12, 11)	50	9	9	82
l'information est facile à visualiser	84	3	11	86
RCN (n=26, 24)	81	4	17	79
hors RCN (n=12, 11)	92			100
l'information est facile à copier/télécharger	89	6	11	83
RCN (n=26, 24)	92	8	17	75
hors RCN (n=12, 11)	90			100
Navigation				
navigation facile	89		92	88
RCN (n=26, 23)	92		92	87
hors RCN (n=12, 11)	86		92	91
rapidité du chargement des pages	88		21	79
RCN (n=26, 22)	83		22	78
hors RCN (n=12, 11)	87		18	82
recherche facile	92	3	21	76
RCN (n=25, 23)	92	5	23	78
hors RCN (n=12, 11)	92		18	82
Contenu				
information à jour	92	9	18	75
RCN (n=26, 23)	92		22	75
hors RCN (n=12, 11)	92	13	9	91
information utile	87		12	88
RCN (n=21, 23)	88		13	87
hors RCN (n=12, 11)	83		9	91
information exacte	97		12	88
RCN (n=23, 22)	100		14	86
hors RCN (n=13, 11)	92		9	91

[9] (n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction.
[10] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

2.8 Derniers commentaires

On a donné aux répondants du sondage l'occasion de faire d'autres commentaires sur leurs rapports avec la Commission. Le tableau 2.12 fait état de ces commentaires selon le rôle.

Tableau 2.12
« Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de vos rapports avec la Commission? »
selon le rôle

	Commentaires
représentant d'un agent négociateur	*Non. Sauf qu'en général, les services de la Commission sont très satisfaisants, toujours offerts avec courtoisie et sensible à nos besoins.*
	Overall, pleased with service-decisions should come out faster. Simultaneous translation service should be more available.
	Félicitations et poursuivez votre excellent travail. Merci.
	La CRTFP donne une excellent service.
	As a former PSSRB employee, I've watched the evolution of its service since joining the PIPSC as a negotiator. I'm pleased that there is a continual striving for good quality service with innovations, eg. Simultaneous translation in mediation sessions. I may disagree with may of the Board decisions, but I respect its neutrality.
	Lorsqu'on fait un sondage, généralement l'enveloppe-réponse est pré-affranchie; ça fait moins pingre.
	I find the people very accommodating and helpful.
représentant d'un employeur	*Even though unsuccessful, hearing fairly conducted, reasonable efforts made to mediate dispute and procedural issues handled impeccably*
	I think the Board does an excellent job in being an excellent 3rd party independent tribunal. The new members are very good and ensure the high standards met by the Board will continue.
	Très satisfait dans l'ensemble.
	We're quite happy with the services and staff of the PSSRB. Staff are particularly responsive to enquiries and requests for information, procedural advice, and special considerations/needs.
avocat indépendant représentant un employeur	*Les services et audiences de la Commission sont offerts gratuitement aux parties mais payés par les contribuables. Il faut cesser de faire droit à la moindre doléance et plainte des syndicats, sinon c'est le contribuable qui paie. La Commission devrait oublier son réflexe de vouloir plaire aux syndicats constamment et commencer à agir dans l'intérêt du public et du contribuable.*

3.0 COMPARAISON AVEC LE SONDAGE DE 1998

Cette section fait état de la comparaison des résultats du sondage repère de 1998 avec ceux du sondage de 2001. Pour la plupart, les questions étaient identiques et, quand elles ne le sont pas, nous expliquons les différences. Comme dans la section précédente, cette comparaison suit l'ordre établi dans le sondage.

3.1 Données démographiques

Sur les 84 clients sondés en 1998, 52 ont fourni des réponses utilisables. Six autres ont retourné le questionnaire, mais ont indiqué qu'ils n'avaient pas eu de rapports récents avec la Commission eu égard aux services visés par le sondage. Le taux de réponse global a été de 65 %, mais le pourcentage réel qui était utilisable était en fait de 69 % (51/(84-6)).

Le taux de réponse du sondage de 2001 était inférieur (55 % des 111 clients qui ont répondu). Aucun questionnaire n'a été retourné, mais il est possible que certains clients n'avaient pas eu de rapports récents avec la Commission, et n'ont donc pas retourné le questionnaire, comme ils l'avaient fait en 1998.

Dans le tableau 3.1 sont comparés les taux de réponse selon le rôle et le type de représentation. Par rapport au sondage de 1998, une proportion plus importante de représentants d'agent négociateur et une proportion bien moindre de tiers neutres ont répondu au sondage en 2001. Lorsque l'on compare les deux sondages selon le type de représentation, c'est celui de 2001 qui comporte une plus forte proportion de réponses émanant de représentants d'employeur (y compris les avocats indépendants représentant un employeur) et de représentants d'agent négociateur (y compris les avocats indépendants représentant un agent négociateur), avec une proportion correspondante plus faible de réponses des tiers neutres.

Tableau 3.1
Réponse selon le rôle et le type de représentation
2001 et 1998

	2001		1998	
	n^bre	%	n^bre	%
Rôle				
Représentant d'un agent négociateur	33	54	23	44
Représentant d'un employeur	18	30	14	27
Avocat indépendant représentant un employeur	3	5	1	2
Avocat indépendant représentant un agent négociateur	6	10	6	12
Tiers neutre	1	2	8	15
Total	*61*	*100*	*52*	*100*
Type de représentation				
Agent négociateur	39	64	29	56
Employeur	21	43	15	29
Tiers neutre	1	2	8	29
Total	*61*	*100*	*52*	*100*

Le tableau 3.2 compare la distribution des réponses selon le lieu de travail et la région. Si le nombre de répondants venant de l'extérieur de la RCN a été faible pour les deux sondages, le nombre réel de réponses reçues de la part de clients travaillant dans la RCN a augmenté de 50 %, sa proportion passant de 58 % en 1998 à 74 % en 2001, et la proportion de sondés venant de l'extérieur de la RCN a diminué, passant de 42 % à 26 %.

Tableau 3.2
Réponse selon le lieu de travail et la région
2001 et 1998

	2001		1998	
	n^bre	%	n^bre	%
Province				
Terre-Neuve			1	2
Nouvelle-Écosse	3	5	3	6
Québec, hors RCN	4	6	5	10
RCN	45	74	30	58
Ontario, hors RCN	3	5	5	10
Manitoba	1	2	1	2
Alberta	3	5	2	4
Colombie-Britannique	2	3	5	10
Total	*61*	*100*	*52*	*100*
Région				
RCN	45	74	30	58
Hors RCN	16	26	22	42
Total	*61*	*100*	*52*	*100*

3.2 Rapports avec la Commission

Dans cette section, les questions ne sont pas exactement les mêmes dans les deux sondages. Soixante-cinq pour cent des répondants de 1998 ont déclaré avoir pris part à des procédures devant la Commission, y compris des instances d'arbitrage, au cours des 12 derniers mois. Dans le sondage de 2001, 85 % des répondants ont dit avoir pris part à des procédures de la Commission, notamment l'arbitrage et la médiation.

Il est néanmoins possible de comparer les deux sondages au chapitre des arbitrages (qui ne comprennent pas les audiences et les séances de médiation). Pour les 234 cas identifiés dans le sondage de 1998, 85 % des répondants se sont déclarés satisfaits, 9 % neutres et 6 % mécontents des services qu'ils avaient utilisés. Les répondants du sondage de 2001 ont déclaré moins de cas d'utilisation (110) et ont semblé moins satisfaits (75 %), plus neutres (21 %) et pareillement mécontents (5 %) à l'égard des services.

3.3 Services offerts par les Opérations

Le tableau 3.3 compare les sondages de 2001 et de 1998 du point de vue de l'importance accordée aux éléments de service des Opérations et au niveau de satisfaction à cet égard. Ainsi l'on observe une faible diminution de l'importance accordée à certains éléments de service, les baisses les plus marquées ont été enregistrées pour l'exactitude de l'information, les renseignements reçus en temps opportun, l'empressement/sensibilité et la courtoisie. En revanche, on a attaché une importance accrue au service dans la langue désirée.

Bien que le niveau de satisfaction à l'égard de l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable se soit, semble-t-il, sensiblement amélioré, un certain mécontentement demeure. Et bien qu'il y ait peu de changement dans le niveau de satisfaction à l'égard d'un traitement juste et impartial, le niveau de mécontentement a, en fait, augmenté. Les résultats du sondage de 2001 indiquent une diminution des degrés de satisfaction à l'égard de l'empressement et du service dans la langue désirée. Cependant, cela semble être fonction d'une importance accrue accordée à ces éléments en 2001.

Les écarts de service se sont rétrécis pour l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable et la communication des renseignements en temps opportun; et, bien qu'ils aient quelque peu diminué, ces écarts demeurent dans une large mesure en ce qui concerne le caractère complet de l'information et le traitement juste et impartial. Les écarts au chapitre de l'empressement et du service dans la langue désirée semblent aussi avoir diminué, mais on peut attribuer cela à la diminution de l'importance accordée à l'empressement et à l'augmentation de l'importance attribuée au service dans la langue désirée.

Tableau 3.3
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations, 2001 et 1998 (en %)[11]

	Important[12]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Établissement du calendrier des audiences				
envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable				
2001 (n =45, 46)	82	2	11	87
1998 (n=32, 33)	84	3	9	88
envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable				
2001 (n =47, 46)	96	7	7	86
1998 (n=32, 33)	94	9	18	73
Qualité du service				
exactitude de l'information				
2001 (n=47, 47)	94	4	13	83
1998 (n=31, 32)	100		13	87

[11] (n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction.
[12] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

Tableau 3.3
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les Opérations, 2001 et 1998 (en %)[11]

	Important[12]	Mécontent	Neutre	Satisfait
renseignements reçus en temps opportun				
2001 (n=46, 46)	93	2	9	89
1998 (n=31, 32)	100	3	16	81
caractère complet de l'information				
2001 (n=45, 46)	98	2	15	83
1998 (n=30, 31)	100		19	81
traitement juste et impartial				
2001 (n=48, 48)	98	8	10	82
1998 (n=30, 32)	100	3	16	81
Communication				
service dans la langue désirée				
2001 (n=45, 47)	93	4	4	92
1998 (n=31, 32)	87		3	97
accessibilité				
2001 (n=46, 46)	91	2	4	94
1998 (n=32, 33)	97		9	91
empressement/sensibilité				
2001 (n=45, 46)	93	2	7	91
1998 (n=32, 33)	100		3	97
courtoisie				
2001 (n=47, 48)	85		6	94
1998 (n=32, 33)	97			100
compétence				
2001 (n=47, 48)	98		10	90
1998 (n=32, 33)	100		6	94

3.4 Arbitrage et audiences de la Commission

En 1998, 50 % des répondants avaient comparu à une instance d'arbitrage ou à une audience de la Commission, dans le cadre de 139 affaires en tout. En 2001, cette proportion est passée à 69 % pour 178 cas.

Mesurant leur niveau de satisfaction à l'égard du processus d'audience, 88 % des répondants au sondage de 1998 et 93 % de ceux du sondage de 2001 s'en sont dits satisfaits ou très satisfaits.

Pour les fois où ils ont comparu devant la Commission, les répondants du sondage de 1998 se sont déclarés satisfaits du processus d'audience dans 95 % des cas, comparativement à 96 % pour les répondants en 2001.

Il semble y avoir eu quelque amélioration dans l'uniformité du processus d'audience, même si les catégories de réponses ont été quelque peu différentes. En 1998, 56 % des 25 répondants ont jugé le processus uniforme, 20 % ont estimé le contraire et 24 % n'ont

pas été en mesure de se prononcer. En 2001, 90 % des 38 répondants ont estimé qu'il y avait uniformité dans le processus et 10 % n'y ont pas vu d'uniformité.

Le tableau 3.4 compare les degrés de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience pour les deux sondages. Dans toutes les catégories sauf une, on a observé une appréciation de la satisfaction de la clientèle. Seuls 49 % des répondants se sont dits satisfaits du délai dans lequel les décisions sont rendues; 23 % en ont été mécontents. Cela se compare à 71 % de satisfaits et 29 % d'avis neutres en 1998. La hausse la plus notable a été observée pour la convenance des salles d'audience, l'équité procédurale et la possibilité de faire valoir son point de vue.

Tableau 3.4
Niveau de satisfaction à l'égard des questions de procédure et des lieux d'audience
2001 et 1998 (en %)

	Mécontent	Neutre	Satisfait
Questions de procédure			
équité procédurale			
2001 (n=43)	5	12	83
1998 (n=26)	4	27	69
possibilité de faire valoir son point de vue			
2001 (n=41)	5	5	90
1998 (n=25)		24	76
calendrier des audiences/ajournements			
2001 (n=43)	5	25	70
1998			
attention des commissaires			
2001 (n=43)	2	12	86
1998 (n=24)		21	79
décisions rendues dans un délai raisonnable			
2001 (n=43)	23	28	49
1998 (n=24)		29	71
caractère complet de la décision			
2001			
1998 (n=24)		25	75
Lieux d'audience			
caractère adéquat des salles d'audience			
2001 (n=44)	2	11	87
1998 (n=24)	4	33	63
nombre d'endroits suffisant			
2001 (n=42)		12	88
1998 (n=22)	9	14	77
accès aux lieux			
2001 (n=44)		11	89
1998			

3.5 Services de règlement des conflits

Dans le sondage de 1998, 40 % des répondants ont déclaré avoir utilisé les services de médiation de la Commission. Cette proportion est passée à 59 % dans le sondage de 2001. De la même façon, le nombre d'affaires identifiées est passé de 66, en 1998, à 186, en 2001. Le tableau 3.5 montre que cette hausse est largement attribuable à l'augmentation du recours à la médiation des griefs.

Certains des services énumérés ne sont pas comparables entre les deux sondages, mais pour ceux qui le sont, le niveau de satisfaction a diminué en ce qui a trait à la médiation - négociation collective (passant de 78 à 67 %), mais a augmenté au chapitre de la médiation de grief (passant de 79 à 85 %).

Tableau 3.5
Niveau général de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits 2001 et 1998 (en %)

	N^bre de fois utilisés	Mécontent	Neutre	Satisfait
médiation – négociation collective				
2001 (n=13)	26	8	25	67
1998 (n=9)	21		22	78
médiation de grief				
2001 (n=27)	132	4	11	85
1998 (n=15)	31	7	14	79
médiation – autres procédures de la Commission				
2001 (n=10)	17	20	10	70
1998				
formation en médiation				
2001 (n=3)	11		33	67
1998				
médiation pour la désignation des postes de sécurité				
2001				
1998 (n=4)	11			100
formation en négociation raisonnée				
2001				
1998 (n=2)	2			100
examens – exclusions des postes de direction ou de confiance				
2001 (n=13)	s.o.	33	33	33
1998 (n=1)	1			100

Le tableau 3.6 indique que l'importance accordée aux services de règlement des conflits s'est appréciée pour les éléments du service dans la langue désirée, de la capacité de gérer les situations difficiles et de la disponibilité des services. Pour tous les autres éléments, le degré d'importance a fléchi ou est resté le même.

En 1998, personne n'a été mécontent des éléments de service des Services de règlement des conflits. Cependant, les résultats du sondage de 2001 montrent un accroissement du mécontentement à l'égard de plusieurs éléments, surtout celui de la prestation des services dans des délais raisonnables.

À l'autre extrémité de l'échelle, le niveau de satisfaction a augmenté pour l'uniformité des services, passant de 62 à 81 %; un accroissement plus modeste de la satisfaction (de 79 à 85 %) a été observé pour la disponibilité des services.

Une diminution du niveau de satisfaction a été enregistrée pour les rapports d'exclusions produits dans des délais raisonnables (de 90 à 60 %), la capacité de gérer les situations difficiles (de 82 à 74 %) et la compétence (de 100 à 87 %).

Les écarts de service se sont amenuisés tant pour la disponibilité des services que pour leur uniformité. Si l'écart s'est accrû au chapitre de la convenance des salles de réunion, c'est principalement attribuable à la diminution de l'importance accordée à cet élément. Un écart sensible demeure entre importance et satisfaction pour ce qui est de la prestation des services dans un délai raisonnable, de l'expertise en médiation et de l'empressement.

Tableau 3.6
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits, 2001 et 1998 (en %)[13]

	Important[14]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Qualité des services				
disponibilité des services				
2001 (n=35, 33)	97	3	12	85
1998 (n=20, 19)	95		21	79
prestation des services dans des délais raisonnables				
2001 (n=34, 32)	97	9	16	75
1998 (n=20, 18)	100		22	78
uniformité des services				
2001 (n=33, 32	94	3	16	81
1998 (n=20, 18)	100		38	62
expertise en médiation				
2001 (n=35, 32)	100	3	19	78
1998 (n=20, 18)	100		22	78

[13] (n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction.
[14] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

Tableau 3.6
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits, 2001 et 1998 (en %)[13]

	Important[14]	Mécontent	Neutre	Satisfait
capacité de gérer les situations difficiles				
2001 (n=30, 28)	100	3	23	74
1998 (n=20, 17)	95		18	82
convenance des salles de réunion				
2001 (n=32, 28)	72		11	89
1998 (n=19, 15)	84		7	93
rapports d'exclusions traduisent la preuve avec exactitude				
2001 (n=13, 9)	69		33	67
1998 (n=15, 11)	80		27	73
rapports d'exclusions produits dans des délais raisonnables				
2001 (n=13, 10)	69	10	30	60
1998 (n=14, 10)	93		10	90
Communication				
service dans la langue désirée				
2001 (n=31, 30)	97	3	3	94
1998 (n=18, 18)	89		6	94
accessibilité				
2001 (n=33, 31)	97		7	93
1998 (n=18, 18)	100		11	89
empressement/sensibilité				
2001 (n=34, 32)	100	3	16	81
1998 (n=18, 18)	100		17	83
courtoisie				
2001 (n=34, 32)	88		9	91
1998 (n=18, 18)	100		6	94
compétence				
2001 (n=34, 32)	100		13	87
1998 (n=18, 18)	100			100

La mesure dans laquelle les clients ont estimé que le service de médiation de la Commission les avait aidés à résoudre leur dossier a augmenté, passant de 81 % en 1998 à 88 % en 2001.

3.6 Services de la bibliothèque

En 1998, 13 répondants (25 %), et en 2001, un nombre un peu plus grand (16) mais une proportion semblable (26 %) avaient, dans les 12 derniers mois, utilisé les Services de la bibliothèque de la Commission. Le nombre de fois qu'ils ont utilisé la bibliothèque a augmenté pour passer de 43 en 1998 à 62 en 2001.

En raison du modeste nombre de répondants qui est en jeu, il faut interpréter avec prudence les différences entre les deux sondages au chapitre de l'importance accordée et du niveau de satisfaction à l'égard des aspects des Services de la bibliothèque. Cela dit, le tableau 3.7 montre que, par rapport à 1998, les répondants de 2001 semblent attacher plus d'importance au service dans la langue désirée et moins d'importance à la courtoisie et à l'accessibilité. Les apparentes améliorations observées pour les délais raisonnables, l'exactitude, le caractère complet et le service dans la langue désirée résultent des opinions défavorables exprimées par un répondant en 1998. Cela a eu pour effet de rétrécir les écarts de service, au point que, en 2001, le niveau de satisfaction a dépassé ou a été comparable à l'importance accordée à tous les éléments des Services de la bibliothèque.

Tableau 3.7
Importance accordée et niveau de satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque, 2001 et 1998 (en %)[15]

	Important[16]	Mécontent	Neutre	Satisfait
Qualité du service				
délais raisonnables				
2001 (n=16,15)	94			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
exactitude				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
caractère complet				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 11)	100	9		91
Communication				
service dans la langue désirée				
2001 (n=16, 15)	94			100
1998 (n=11, 10)	73		10	90
accessibilité				
2001 (n=15, 14)	87			100
1998 (n=11, 11)	100			100
empressement/sensibilité				
2001 (n=15, 14)	93			100
1998 (n=11, 11)	100			100
courtoisie				
2001 (n=16, 15)	87			100
1998 (n=11, 11)	100			100
compétence				
2001 (n=16, 15)	100			100
1998 (n=11, 10)	100			100

En 1998, lorsqu'on leur a demandé de préciser quels services ils avaient utilisés, 27 % des répondants ont déclaré avoir utilisé les prêts interbibliothèques, 73 %, la recherche et 100 %, les copies de décisions. En 2001, la proportion des utilisateurs de prêts entre

[15] n=x, y) – x= nombre de répondants qui ont répondu à la question sur l'importance accordée et y=nombre de répondants qui ont répondu à la question sur le niveau de satisfaction.
[16] clients qui ont accordé une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1(« pas important ») à 5 (« très important »).

bibliothèques a baissé pour être ramenée à 6 %, celle des utilisateurs des services de recherche a légèrement augmenté, pour passer à 81 %, et celle des utilisateurs de copies de décisions a fléchi, pour passer à 81 %.

Les répondants du sondage de 1998 ont fait plusieurs suggestions de nouveaux services pour la bibliothèque : une livraison mensuelle des Résumés des décisions de la CRTFP et des décisions accessibles sur Internet comme sur papier. Aucun service supplémentaire n'a été suggéré dans le plus récent sondage. Il me semble que la question des résumés plus fréquents et de l'accès électronique ait été résolue par la disponibilité des documents sur le site Web de la Commission.

3.7 Autres sources d'information de la Commission

La proportion des clients ayant utilisé les Résumés des décisions de la CRTFP a un peu diminué, passant de 65 % en 1998 à 54 % en 2001. Si 93 % des répondants avaient jugé utile cette publication en 1998, ce sont tous les répondants qui ont pensé de même dans le plus récent sondage.

La proportion de clients ayant consulté les décisions de la Commission au moyen du service QuickLaw a été la même dans les deux sondages, à près de 50 %.

Les autres questions posées dans cette section portaient sur l'utilisation du site Web et ne se retrouvaient pas dans le sondage de 1998.

4. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

4.1 Conclusions

La grande majorité des répondants avaient pris part à des procédures devant la Commission, y compris les instances d'arbitrage, dans les 12 derniers mois. Les répondants ont été plus susceptibles d'avoir comparu à une instance d'arbitrage ou une audience de la Commission, ou encore d'avoir utilisé le site Web de la Commission, que d'avoir utilisé ses services de médiation. Les clients ont été moins susceptibles d'avoir eu recours aux Services de la bibliothèque.

Chacune de ces dimensions est résumée dans les paragraphes qui suivent.

4.1.1 Services offerts par les Opérations

Les éléments de service auxquels on a accordé le plus d'importance étaient la compétence, le traitement juste et impartial et le caractère complet de l'information.

Les caractéristiques à l'égard desquelles le personnel des Opérations a suscité le plus de satisfaction chez les clients étaient celles de la communication : accessibilité, courtoisie, service dans la langue désirée, empressement et compétence. Ce sont les éléments du traitement juste et impartial et de l'envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable qui ont suscité le plus de mécontentement.

On a observé les écarts de service les plus importants du côté du traitement juste et impartial, du caractère complet de l'information, de l'envoi de l'avis d'audience en temps opportun et de l'exactitude de l'information.

Comme dans le sondage de 1998, les répondants ont estimé que le gestionnaire des Opérations et son personnel avaient fourni un service exemplaire.

4.1.2 Arbitrage et audiences de la Commission

La très grande majorité des clients ayant utilisé ces services se sont déclarés satisfaits du processus d'audience.

On a demandé aux clients de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard de certaines questions de procédure liées aux audiences de la Commission et au caractère adéquat des lieux d'audience. Le plus haut niveau de satisfaction a été exprimé pour la possibilité de faire valoir son point de vue, l'accès aux lieux et le nombre d'endroits suffisant. Néanmoins, on a aussi enregistré un niveau important de mécontentement à l'égard du délai dans lequel une décision est rendue. Parmi les autres sources de mécontentement, mentionnons le calendrier des audiences/ajournements, la possibilité de faire valoir son point de vue, l'équité procédurale, le caractère adéquat des salles d'audience et l'attention des commissaires.

4.1.3 Services de règlement des conflits

On a demandé aux clients des Services de règlement des conflits de noter l'importance qu'ils attribuent à l'éventail d'éléments de service ainsi que leur niveau de satisfaction à cet égard. Les éléments de service jugés les plus importants ont été la capacité de gérer les situations difficiles, l'expertise en médiation, la compétence et la sensibilité. Le mécontentement de la clientèle s'est observé dans plusieurs éléments : prestation des services dans des délais raisonnables, service dans la langue désirée, disponibilité des services, capacité de gérer les situations difficiles, expertise en médiation, uniformité des services, empressement/sensibilité et rapports d'exclusion produits dans des délais raisonnables.

Les différences les plus importantes entre l'importance et le niveau de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits ont porté sur la capacité de gérer les situations difficiles, la prestation des services dans des délais raisonnables, l'expertise en médiation et la sensibilité.

4.1.4 Services de la bibliothèque

Les services fournis par la bibliothèque ont reçu des notes très élevées, le niveau de satisfaction dépassant l'importance accordée à ces services. Les questions, soulevées en 1998, au sujet de l'absence d'accès électronique aux décisions de la Commission semblent avoir été réglées.

Comme dans le sondage de 1998, plusieurs répondants ont fait des commentaires favorables sur le service fourni par le bibliothécaire et son personnel.

4.1.5 Autres sources d'information de la Commission

Questionnés sur l'importance accordée à plusieurs éléments de la convivialité, de la navigation et du contenu du site Web de la Commission, les clients ont accordé la note la plus élevée à l'exactitude de l'information, suivie de la mise à jour de l'information et de la facilité des recherches. Les graphiques, en revanche, ont été jugés importants par moins de la moitié des répondants qui utilisent le site Web.

Les taux de satisfaction les plus élevés ont été observés pour l'exactitude de l'information, l'utilité de l'information et la facilité de navigation. Les répondants se sont dits plus mécontents lorsque l'information n'était pas à jour, lorsqu'elle était difficile à visualiser, lorsqu'elle était difficile à chercher et à télécharger ou copier. Certains répondants ont aussi exprimé du mécontentement à l'égard des graphiques.

Les écarts les plus notables entre l'importance et le niveau de satisfaction ont touché la mise à jour de l'information, la facilité de recherche, la rapidité du chargement des pages, l'exactitude de l'information et la facilité de téléchargement/copie.

4.2 Recommandations

Dans le rapport sur le sondage de 1998, on recommandait, au cas où la Commission répéterait cet exercice, d'apporter trois changements à la conception du sondage :

- la liste des clients devrait inclure toutes les personnes qui ont utilisé des services de la Commission au cours d'une période donnée – car plusieurs personnes n'avaient pas utilisé les services de la Commission dans les 12 derniers mois et certains clients ont fait état de leur propre expérience ainsi que de celle de leur personnel.

- les questions portant sur les décisions de la Commission et sur QuickLaw devraient faire l'objet d'une section distincte;

- les tiers neutres devraient être sondés à part.

Dans le sondage de 2001, on a donné suite à toutes ces recommandations. Les questionnaires ont été envoyés à la plupart des clients ayant utilisé des services de la Commission dans les 12 derniers mois. Cela signifie que plusieurs personnes d'une même organisation ont été sondées. Les questions portant sur les décisions de la Commission et sur QuickLaw ont été incluses dans une section consacrée aux sources d'information de la Commission, à la fin du questionnaire, où les clients étaient plus susceptibles d'y répondre. La liste de clients ne comprenait pas les tiers neutres, quoiqu'une personne se soit identifiée comme tel.

Le taux de réponse au sondage de 2001 a été quelque peu inférieur à celui du sondage de 1998. On recommande de bien indiquer, dans la lettre d'accompagnement, que le client doit fournir des réponses qui reflètent ses propres expériences et rapports avec la Commission et non celles de l'organisation à laquelle il appartient. Il a pu arriver, lorsque plusieurs répondants d'une même organisation ont été sondés, que seul l'un d'eux ait répondu au questionnaire au nom de tous les autres, qui n'y ont pas répondu. En outre, on ne distingue pas clairement les réponses qui sont fournies pour l'organisation dans son ensemble et celles qui le sont au nom du client qui a répondu au sondage.

On recommande aussi que, si les tiers neutres ne sont pas sondés, cette option soit retirée de la liste des réponses possibles.

Nous nous attendions à ce que la plupart des répondants ne puissent pas répondre aux questions de chaque section, n'ayant pas utilisé tous les services, et à ce que le taux de réponse aux sections du questionnaire consacrées à une dimension fonctionnelle particulière de la Commission serait plus bas que le taux de réponse général. On a remarqué que, à l'intérieur de ces sections, des clients avaient répondu de façon incomplète ou incorrecte à des questions. Par exemple, certains répondants ayant noté l'importance qu'ils accordaient à des éléments de service ont pu ne pas noter leur niveau de satisfaction, ou vice-versa. En outre, lorsqu'on demandait aux répondants de préciser le nombre de fois où ils avaient utilisé certains services, les nombres obtenus ne s'additionnaient pas correctement lorsque ces services étaient décomposés selon leurs éléments spécifiques.

Pour accroître le taux de réponse et obtenir des résultats aussi complets que possible, on recommande de réaliser le sondage par téléphone.

Si certaines organisations ont obtenu de très bons taux de réponse en utilisant un outil de sondage basé sur l'Internet, on ne sait pas exactement dans quelle mesure les clients de la Commission utilisent l'Internet avec aisance – 70 % des répondants ont déclaré qu'ils utilisaient le site Web de la Commission. Les sondages réalisés au moyen d'Internet sont

toujours considérés comme une nouvelle façon de faire, et nous avons remarqué que l'on obtenait ainsi de bien meilleurs taux de réponse que ceux des enquêtes postales. Cependant, cette formule n'augmenterait pas nécessairement la précision des réponses ni ne garantirait que l'on obtiendrait des réponses à toutes les questions pertinentes.

Bien que les sondages téléphoniques exigent davantage de main-d'œuvre et sont donc plus coûteux, il est recommandé d'adopter, à l'avenir, une formule hybride conjuguant l'enquête postale et le sondage téléphonique. Cette méthode suppose que l'on envoie le questionnaire à l'avance (pour que le répondant puisse réunir les éventuels renseignements requis) et que l'on organise et réalise une entrevue téléphonique pour recueillir les données. L'enquêteur peut alors veiller à ce que son interlocuteur réponde à toutes les questions et à ce que les estimations chiffrées s'additionnent correctement. En outre, on pourrait parvenir ainsi à un taux de réponse général beaucoup plus élevé.

ANNEXES

ANNEXE A
Lettre de présentation

Adresse :

Madame, Monsieur,

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (Commission) a retenu les services de Conseils et Vérification Canada (CVC) pour réaliser son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle. La Commission reconnaît l'importance de surveiller régulièrement ses diverses activités opérationnelles dans le cadre d'une volonté constante de maintenir et d'améliorer la prestation de ses services.

La Commission est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi qui est chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique. L'objectif de la Commission est d'administrer le cadre législatif à l'intérieur duquel les relations de travail dans la fonction publique peuvent se dérouler de façon équitable, rapide et efficiente. C'est dans ce contexte que la Commission s'emploie à offrir un éventail souple et varié d'outils et de services à ses clients.

Ce sondage a pour objet de procurer des données fiables à la Commission sur les préoccupations de ses clients et leur niveau de satisfaction à l'égard des services qu'elle leur offre. La Commission aimerait savoir quels services sont importants à vos yeux et quelle satisfaction vous donnent ces services. Les résultats de ce sondage seront comparés aux données de référence recueillies en 1998, lorsque nous avons réalisé notre enquête initiale.

Dans les prochaines semaines, Conseils et Vérification Canada vous enverra le questionnaire du sondage. Je vous serais très reconnaissant de bien vouloir remplir le questionnaire et le renvoyer à CVC dès que possible. Toutes les réponses données au sondage demeureront strictement confidentielles. Seul CVC aura accès aux réponses des questionnaires individuels, et les résultats seront analysés de manière à ce qu'aucune personne ne puisse être identifiée.

Je profite de l'occasion pour vous remercier d'avance de votre participation. En prêtant votre concours à la réalisation de ce sondage, vous nous permettrez d'être mieux en mesure de régler les questions de service qui vous préoccupent.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le président,

Yvon Tarte

ANNEXE B
Lettre d'accompagnement

Le 6 novembre 2001

Madame,
Monsieur,

Les services de Conseils et Vérification Canada CVC ont été retenus par la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) pour réaliser un sondage sur la satisfaction de la clientèle de cette dernière.

Vous devriez avoir reçu récemment une lettre du président de la CRTFP, M. Tarte, à ce sujet.

Vous trouverez sous pli un questionnaire sur la satisfaction de la clientèle. Nous vous demandons de le remplir et de nous le retourner d'ici le 30 novembre 2001. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec CVC, par téléphone ou par courrier électronique. Vous trouverez les noms et numéros des personnes-ressources sur la première page du questionnaire.

Vos réponses demeureront strictement confidentielles. CVC analysera ces réponses pour les présenter à la CRTFP sous forme de résumés.

Je vous remercie à l'avance de votre participation.

Glenn Crone
Conseiller Supérieur

ANNEXE C
Questionnaire

COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (Commission) est un tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi qui est chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique. Pour mieux vous servir, la Commission aimerait savoir ce que vous, en tant que clients, jugez important et dans quelle mesure elle répond à vos besoins.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour remplir ce questionnaire et nous le retourner dans l'enveloppe ci-jointe. Toutes les réponses demeureront strictement confidentielles. Seul Conseils et Vérification Canada (CVC) aura accès aux questionnaires individuels et les résultats seront analysés de telle manière qu'aucune personne en particulier ne pourra être reconnue.

Si vous avez besoin d'autres renseignements au sujet du sondage, n'hésitez pas à communiquer avec nous, à CVC.

Linda Bruce
613-947-2432
Linda.Bruce@cac.gc.ca

Glenn Crone
613-995-9532
Glenn.Crone@cac.gc.ca

I DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

1. Veuillez indiquer si vous êtes (cocher toutes les cases qui s'appliquent) :

- ❒ un représentant d'un agent négociateur
- ❒ un représentant d'employeur
- ❒ un avocat indépendant représentant un employeur
- ❒ un avocat indépendant représentant un agent négociateur
- ❒ un tiers neutre

2. Dans quelle région travaillez-vous ? (*cochez une seule case*)

- ❒ Terre-Neuve
- ❒ Nouvelle-Écosse
- ❒ Ile-du-Prince-Édouard
- ❒ Nouveau-Brunswick
- ❒ Québec (en dehors de la RCN)
- ❒ Région de la capitale nationale (RCN)
- ❒ Ontario (en dehors de la RCN)
- ❒ Manitoba
- ❒ Saskatchewan
- ❒ Alberta
- ❒ Colombie-Britannique
- ❒ Yukon
- ❒ Territoires du Nord-Ouest
- ❒ Nunavut

II RAPPORTS AVEC LA COMMISSION

1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous pris part à des procédures de la Commission, notamment la médiation et l'arbitrage?

- ❒ Oui
- ❒ Non passez à la section VI

2. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous eu recours aux procédures suivantes et quel était votre niveau de satisfaction?

		Niveau de satisfaction				
	Nombre de fois utilisé	**Très satisfait**		**Assez satisfait**		**Très mécontent**
Médiation		5	4	3	2	1
Arbitrage		5	4	3	2	1
Autre		5	4	3	2	1

3. Si vous avez été mécontent du processus, veuillez expliquer pourquoi.

4. Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

III SERVICE DES OPÉRATIONS

1. Les éléments de service suivants s'appliquent à vos rapports avec le service des Opérations de la Commission, du premier contact jusqu'à la veille de l'audience tenue par la Commission. Veuillez indiquer l'importance que vous attribuez à chacun des éléments de service suivants (*encerclez un chiffre dans la colonne A*) **et** comment vous jugez le rendement de la Commission (*encerclez une seule réponse dans la colonne B*).

   Si vous n'avez pas vous-même de rapports avec le service des Opérations, veuillez demander au membre de votre personnel qui entretient ces liens de remplir la section.

	s.o.	A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
		Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Établissement du calendrier des audiences											
Envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Qualité du service											
Exactitude de l'information	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Fourniture des renseignements en temps opportun	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Caractère complet de l'information	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Traitement juste et impartial	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

	s.o.	A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
		Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Communication											
Service dans la langue désirée	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Accessibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Sensibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtoisie	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Compétence	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés du service, veuillez expliquer pourquoi.

3. Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

IV ARBITRAGE ET AUDIENCES DE LA COMMISSION

1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous comparu à une audience d'arbitrage ou de la Commission?

   ❒ Oui à combien d'audiences ? _____
   ❒ Non passez à la section V

2. Dans l'ensemble, quel a été votre niveau de satisfaction à l'égard du processus d'audience ?

   ❒ Très satisfait
   ❒ Satisfait
   ❒ Assez satisfait
   ❒ Mécontent
   ❒ Très mécontent

3. Si vous avez été mécontent du processus d'audience, veuillez expliquer pourquoi.

4. Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

5. Lorsque vous avez comparu devant la Commission, combien de fois avez-vous été satisfait et mécontent du processus d'audience ?

   satisfait _____ fois

   mécontent _____ fois

6. Avez-vous d'autres commentaires?

7. Le processus d'audience était-il uniforme ?

   ❒ Oui passez à la question 9
   ❒ Non

8. Si non, veuillez fournir une explication.

9. Quel a été votre niveau de satisfaction à l'égard des aspects suivants?

	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait		**Assez satisfait**		**Très mécontent**
Questions de procédure					
Équité procédurale	5	4	3	2	1
Possibilité de faire valoir votre point de vue	5	4	3	2	1
Affaires mises au rôle et remises	5	4	3	2	1

	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait		**Assez satisfait**		**Très mécontent**
Attention des commissaires	5	4	3	2	1
Décision rendue dans un délai raisonnable	5	4	3	2	1
Lieux d'audience					
Caractère adéquat des salles d'audience	5	4	3	2	1
Nombre d'endroit suffisant	5	4	3	2	1
Accès aux lieux	5	4	3	2	1

10. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés, veuillez expliquer pourquoi.

11. Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

V SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS

1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux services de médiation de la Commission ?

   ❒ Oui relativement à combien d'affaires environ ? _____
   ❒ Non passez à la section VI

2. Combien de fois environ avez-vous eu recours aux services suivants et quel a été votre niveau de satisfaction?

	Nombre de fois utilisé	Niveau de satisfaction				
		Très satisfait		**Assez satisfait**		**Très mécontent**
Médiation - négociation collective		5	4	3	2	1
Médiation - grief		5	4	3	2	1

	Nombre de fois utilisé	Niveau de satisfaction				
		Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Médiation – autres procédures de la Commission		5	4	3	2	1
Formation en médiation		5	4	3	2	1
Examens - exclusion des postes de direction ou de confiance		5	4	3	2	1

3. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés, veuillez expliquer pourquoi.

4. Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

5. En tant que client des Services de règlement des conflits, indiquez l'importance que vous attribuez à chacun de éléments de service suivants (*encerclez un chiffre dans la colonne A*) **et** comment vous jugez le rendement de la Commission (*encerclez une seule réponse dans la colonne B*).

	s.o.	A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
		Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Qualité des services de règlement des conflits											
Disponibilité des services	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Prestation des services dans des délais raisonnables	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Uniformité des services	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Expertise en médiation	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Capacité de gérer les situations difficiles	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Convenance des salles de réunion	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Rapports d'exclusions traduisent la preuve avec exactitude	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Rapports d'exclusions produits dans des délais	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

	s.o.	A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
		Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
raisonnables											
Communication											
Service dans la langue désirée	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Accessibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Sensibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtoisie	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Compétence	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

6. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés, veuillez expliquer pourquoi.

7. Avez-vous d'autres commentaires ?

8. Les services de médiation vous ont-ils été utiles pour régler votre affaire ?

   ❒ Oui passez à la question 10
   ❒ Non

9. Si non, veuillez expliquer pourquoi.

10. Aimeriez-vous que la Commission offre de plus amples services en matière de règlement des conflits?

    ❒ Oui
    ❒ Non passez à la section VI

11. Si oui, veuillez préciser lesquels.

VI SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE

1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux Services de la bibliothèque de la Commission?

   ❒ Oui combien de fois environ ? _____
   ❒ Non passez à la section VII

2. Quel a été votre niveau de satisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants des Services de la bibliothèque? Veuillez indiquer l'importance que vous attribuez à chacun des éléments de service suivants (*encerclez un chiffre dans la colonne A*) et comment vous jugez le rendement des Services de la bibliothèque (*encerclez une seule réponse dans la colonne B*).

	s.o.	A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
		Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Qualité des services de la bibliothèque											
Délais raisonnables	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Exactitude	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
De façon complète	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Communication											
Service dans la langue désirée	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Accessibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Sensibilité	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Courtoisie	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Compétence	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

3. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés, veuillez expliquer pourquoi.

4. Avez-vous d'autres commentaires?

5. Parmi les services suivants, quels sont ceux que vous utilisez ?

- ❒ Prêts interbibliothèques
- ❒ Recherche
- ❒ Copies de décisions
- ❒ Autres, veuillez préciser _____

6. Y a-t-il des services que vous aimeriez recevoir de la Bibliothèque et que vous ne recevez pas actuellement ?

- ❒ Oui
- ❒ Non passez à la section VII

7. Si oui, veuillez préciser lesquels.

VII AUTRES SOURCES D'INFORMATION DE LA COMMISSION

1. Utilisez-vous les Résumés des décisions de la CRTFP (la publication semestrielle qui résume les décisions de la Commission) ?

- ❒ Oui
- ❒ Non passez à la question 4

2. Si oui, trouvez-vous cette publication utile ?

- ❒ Oui passez à la question 4
- ❒ Non

3. Si non, veuillez expliquer pourquoi.

4. Utilisez-vous le service QuickLaw pour consulter les décisions de la Commission?

- ❒ Oui
- ❒ Non

5. Est-ce que vous vous servez du site Web de la Commission (http:/www.pssrb-crtfp.gc.ca)?

- ❒ Oui
- ❒ Non passez à la section VIII

6. Quelle est la fréquence de vos visites sur le site Web de la Commission?

- ❒ Une fois par jour
- ❒ Une fois par semaine
- ❒ À toutes les 2 semaines
- ❒ Une fois par mois
- ❒ Moins d'une fois par mois

7. Veuillez indiquer l'importance que vous attribuez à chacune des caractéristiques suivantes (*encerclez un chiffre dans la colonne A*) **et** comment vous jugez le rendement du site Web de la Commission (*encerclez une seule réponse dans la colonne B*).

		A Importance attribuée					B Niveau de satisfaction				
	s.o	Très important				Pas important	Très satisfait		Assez satisfait		Très mécontent
Convivialité											
Les graphiques et l'apparence du site Web sont attrayants	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
L'information est facile à visualiser	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
L'information est facile à copier/télécharger	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Navigation											
Navigation facile	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Rapidité du chargement des pages	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Recherche facile	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Contenu											
Information est à jour	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Information est utile	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Information est exacte	s.o.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

8. Si vous avez été mécontent de l'un ou l'autre des aspects susmentionnés, veuillez expliquer pourquoi.

9. Avez-vous d'autres commentaires?

VIII COMMENTAIRES

1. Avez-vous d'autres observations à faire au sujet de vos rapports avec la Commission?

Nous vous remercions d'avoir participé à ce sondage.

Veuillez retourner le questionnaire rempli dans l'enveloppe ci-jointe.

ANNEXE D
Lettre de suivi

November 19, 2001

Dear Respondent,

On November 6th, Consulting and Audit Canada mailed you a client satisfaction survey on behalf of our client, the Public Service Staff Relations Board (PSSRB).

If you have already completed and returned the questionnaire, please accept our sincere thanks. If not, would you please do so by Friday, November 30.

Your participation in this survey is extremely important as we want the results to accurately reflect the views of all clients of the PSSRB.

If you did not receive the questionnaire or have mislaid it, please contact Linda Bruce at 613-947-2432 or by email at linda.bruce@cac.gc.ca and we will fax you another copy today.

Thank you for your cooperation.

Le 19 novembre 2001

Monsieur/Madame,

Le 6 novembre, Conseils et Vérification Canada vous envoyait par la poste un questionnaire sur la satisfaction des clients au nom de notre client la Commission des relations de travail dans la fonction publique. (Commission)

Si vous avez déjà rempli et retourné le questionnaire, nous vous en remercions sincèrement. Sinon, nous vous saurions gré de le faire d'ici le vendredi 30 novembre.

Il est important que vous participiez à ce sondage puisque nous tenons à ce que les résultats reflètent bien l'opinion de tous les clients de la Commission.

Si, vous n'avez pas reçu le questionnaire ou l'avez égaré, veuillez communiquer avec Linda Bruce au (613) 947-2432 ou par courrier électronique à l'adresse linda.bruce@cac.gc.ca, et nous vous en fournirons un autre exemplaire aujourd'hui par télécopieur.

Nous vous remercions de votre coopération et vous prions d'agréer, Monsieur/Madame, nos salutations les meilleures.

Glenn Crone
Senior Consultant/Conseiller Supérieur